DOCUMENT RESUME

ED 242 330 IR 050 692

AUTHOR	Oberhauser, O.; Wurzl, R.
TITLE	Zur Entwicklung der Bibliothekarischen Benutzerschulung an der Technischen Universitaet Wien. (The Development of Library User Instruction at the Technical University of Vienna).
INSTITUTION	Universitaets Bibliothek der Technischen Universitaet, Vienna (Austria).
REPORT NO	UBTUW-82-002
PUB DATE	Aug 82
NOTE	78p.; For related document, see IR 050 691.
PUB TYPE	Viewpoints (120) -- Reports - Research/Technical (143) -- Tests/Evaluation Instruments (160)
LANGUAGE	German
EDRS PRICE	MF01/PC04 Plus Postage.
DESCRIPTORS	*College Libraries; Foreign Countries; Higher Education; Instructional Materials; Library Guides; *Library Instruction; Library Research; *Library Skills; Library Surveys; *Program Evaluation; Program Improvement; Questionnaires; *Teaching Methods; User Satisfaction (Information)
IDENTIFIERS	Library Users; *Technical University of Vienna (Austria)

ABSTRACT

This report describes the library instruction program at the Technische Universitaet Wien (Technical University of Vienna) in Austria and proposes various program improvements, which are based in part on the results of a 1979 survey of over 2,600 faculty and students. An overview of the present state-of-the-art of library user education and training is given, covering the need for user education, formulation of instructional goals, the content of user education programs, methods and media used in bibliographic instruction, evaluation of user education programs, and personnel considerations. The use of small group instructional sessions, the development of instructional materials for library users, and other methods of bibliographic instruction utilized at the university are described. Selected results from the 1979 study are presented, including information on respondents' knowledge and use of library catalogs, materials, and services as well as information on their evaluation of library guides and the library instruction program. Also presented are short and medium term proposals for the development of future library user education activities in such areas as general library orientation, subject-oriented instruction, online end user education, and computer assisted instruction. Appendices provide a list of abbreviations used in the report and sample student and faculty questionnaires. (Author/ESR)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED242330

Report UBTUW-82-002

ZUR ENTWICKLUNG DER BIBLIOTHEKARISCHEN BENUTZERSCHULUNG AN DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

Minor changes have been made to improve reproduction quality.

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official NIE position or policy.

O. OBERHAUSER

R. WÜRZL

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

O. Oberhauser

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER
TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN
WIEN 1982

IR050692

IBM 6181 VIE 35

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN
A-1040 Wien; Karlsplatz 13; Telefon (0222) 5601-3266 Dw.

Report UBTUW-82-002

ZUR ENTWICKLUNG DER BIBLIOTHEKARISCHEN BENUTZERSCHULUNG AN DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT WIEN

von
O. Oberhauser
und
R. Würzl

Universitätsbibliothek der
Technischen Universität Wien

Wien, August 1982

IR 050692

IBM 618 VIE 35

INHALT

1. Einleitung 1

2. Trends in der Benutzerschulung 3
   2.1. Benutzerschulung - warum, wozu? 4
   2.2. Lehr- und Lernziele 7
   2.3. Schulungsinhalte und -programme 9
   2.4. Methoden 17
   2.5. Evaluation 23
   2.6. Lehrpersonen 26

3. Stand der Benutzerschulung an der TU Wien 30

4. Ausgewählte Ergebnisse einer Benutzerbefragung 38

5. Vorschläge für die künftige Benutzerschulung an der TU Wien 52
   5.1. Schulungsveranstaltungen 53
   5.2. Schulungsmittel 56
   5.3. Personal 59
   5.4. Projektvorschläge 60
   5.5. Sonstige Vorschläge 60

6. Zitierte Literatur 62

7. Anhang 70
   7.1. Verwendete Abkürzungen 70
   7.2. Entwurf: Bewertungskarte 71
   7.3. Fragebogenausschnitte 72

IBM 6/8 VIE 35

1. EINLEITUNG

'Auch heute noch finden sich viele Bibliotheksbenutzer ohne formelle Einweisung in die Benutzung von Bibliotheken hinein. Sie erfahren durch Versuche, manchmal erst auf dem Umweg über falsche Verhaltensweisen, die sie selbständig oder mit fremder Hilfe korrigieren, in mehr oder weniger langsamen Schritten, wie ihre Bibliothek ihnen in verschiedener Hinsicht von Nutzen sein kann. Viele Bibliotheken sind jedoch durch Vergrößerung ihrer Gebäude und Bestände, durch Erweiterung ihres Angebotes aktiver und passiver Information sowie durch Differenzierung ihrer technischen Einrichtung zu sehr komplizierten Systemen geworden. In dieser Situation liegt die Vermutung nahe, daß ein erheblicher Teil der Benutzer von Großbibliotheken unter frustrierenden Schwierigkeiten und auf zeitraubenden Irrwegen die wichtigsten Kenntnisse über die zentralen Vorgänge in der Bibliotheksbenutzung sich aneignet, daß jedoch viele Benutzer trotz langjähriger Inanspruchnahme ihrer Bibliothek deren vielfältiges Dienstleistungsangebot, das oft erst in durchdacht kombinierter Benutzung recht verschiedener Möglichkeiten seine volle Effektivität entfaltet, niemals vollständig kennenlernen.' (Strelczyk 1976, 345)

'Bibliothekarische Benutzerschulung' versteht sich daher als Mittel zur Verbesserung dieser Situation. Sie umfaßt alle Maßnahmen und Tätigkeiten, die geeignet sind, potentielle und faktische Benutzer von (wissenschaftlichen) Bibliotheken mit den Informationen zu versorgen, die diese - unter Ausnutzung ihrer fachlichen Kenntnisse - für eine effiziente Nutzung von Bibliothekseinrichtungen und -beständen benötigen. Ziel von Benutzerschulung - auch 'Bibliotheksdidaktik' (Bock 1972a), 'Benutzerunterweisung' (Strelczyk 1976) bzw. im Englischen 'reader instruction', 'library instruction', '(library)-use(r) instruction/education' (vgl. Sauppe 1980, 13) - ist somit, die Schulungsteilnehmer mit einem möglichst hohen Ausmaß an 'Bibliothekskompetenz' (Bock 1972a, 302) auszustatten.

An der UB der TU Wien werden Benutzerschulungsveranstaltungen seit einigen Jahren regelmäßig angeboten. Mit der vorliegenden Arbeit verfolgen wir die Absicht, einige Grundlagen für eine Verbesserung dieses Schulungsangebotes zu schaffen. Zu diesem Zweck sollte einerseits durch Literaturstudium der gegenwärtige Stand der Benutzerschulung im Ausland rezipiert werden, andererseits sollten aber auch die Ergebnisse einer vonseiten der Bibliothek durchgeführten Benutzerbefragung hinsichtlich ihrer Relevanz zum Problembereich Benutzerschulung analysiert werden. Ziel unserer Arbeit ist es schließlich, durch die Formulierung konkreter Vorschläge für kurz- und mittelfristige Maßnahmen Anstöße für eine systematischer begründete Benutzerschulungspraxis an unserer Universität zu geben, wobei wir uns im Rahmen dieser Untersuchung auf die Zielgruppe der Studenten beschränken.

IBM 616 VIE 35

Für die Förderung der vorliegenden, zur Gänze außerhalb unserer beruflichen Dienstzeit durchgeführten Studie danken wir der Hochschuljubiläumsstiftung der Stadt Wien. Der Bibliotheksdirektion der TU Wien sei für die Genehmigung zur Verwendung von Daten aus der Benutzerbefragung gedankt. Für eine kritische Durchsicht des Manuskripts sind wir Dr. J. Wawrosch (UB der TU Wien) und Dipl.-Ing. M. Horvat (Außeninstitut der TU Wien) zu Dank verpflichtet.

2. TRENDS IN DER BENUTZERSCHULUNG

Das folgende Kapitel soll einen Überblick über die wichtigsten internationalen Trends in der gegenwärtigen bibliothekarischen Benutzerschulung geben. Die Literatur zu diesem Themenbereich ist auffallend vielfältig und umfangreich, auch wenn die Realität (d.h. die Anwendungspraxis) dieser Publikationsfreude eher nicht Rechnung trägt (vgl. Cowley 1980, 35). Immerhin führt eine Bibliographie für den Zeitraum von 1926 bis 1976 (Taylor/Harris/Clark 1979) insgesamt 1578 Titel an, wobei ihr allerdings ein Rezensent ohne Mühe eine nicht unbedenkliche Unvollständigkeit nachweist (vgl. Strelczyk 1981). Als weitere neuere Bibliographie, die zudem auch schriftliche Benutzungshilfen verzeichnet, sei die Arbeit von Lockwood (1979) erwähnt.

Eine Einführung in die Problematik der Benutzerschulung in Buchform bieten Fjällbrant/Stevenson (1978). Ausführliche Übersichten zum Stand der Forschung vermitteln die Reviews von Scrivener (1972) und Stevenson (1977a), in deutscher Sprache jene von Strelczyk (1976) und Sauppe (1980). Der letztgenannte Beitrag wurde im Rahmen des 1977/78 von der DFG geförderten Projektes zur Benutzerschulung erarbeitet, dessen Ergebnisse auch über hochschuldidaktische Grundlagen (Westermann 1980) sowie über eine Erhebung über Formen, Materialien und Programme der Benutzerschulung in der BRD (Müller 1980) informieren. Eine Vielzahl von Artikeln zu zahlreichen Aspekten der Benutzerschulung enthält weiters der von J. Lubans herausgegebene, vielzitierte Reader 'Educating the Library User' (1974). Über die seitdem erschienene Literatur berichten Kirk/Kennedy/Van Zant (1980) in einer unter dem Sammeltitel 'Current Library Use Instruction' erschienenen Ausgabe der Zeitschrift 'Library Trends' (1980), in der sich mehrere neuere Beiträge finden. Darüberhinaus existieren auch bereits zahlreiche Reviews zu spezielleren Teilaspekten der Benutzerschulung, so z.B. zum Einsatz von Tonbildschauen (Hardesty 1977) oder zur Evaluation (Bewertung) von Schulungsmethoden bzw. -programmen (Brewer/Hills 1976; Werking 1980).

Angesichts dieser Vielfalt vorliegender Informationsquellen wollen wir uns im folgenden darauf beschränken, die uns am wesentlichsten erscheinenden Trends der modernen Benutzerschulung darzustellen. Behandelt werden Trends zu folgenden Aspekten: (a) Begründung der Notwendigkeit von Benutzerschulung; (b) Formulierung von Lehr- und Lernzielen; (c) Inhalte und Programme; (d) Methoden und Medien; (e) Evaluation; und (f) Lehrpersonen (personale Träger der Benutzerschulung).

IBM 6/8 VIE 35

2.1. Benutzerschulung - warum, wozu?

Über die prinzipielle Notwendigkeit bibliothekarischer Benutzerschulung besteht gegenwärtig - zumindest in der Fachliteratur - ein einhelliger Konsens. Danach sollen möglichst viele (potentielle) Benutzer möglichst umfassend lernen, die Bibliotheken möglichst kompetent zu benutzen. Für eine Durchführung von Benutzerschulung sind nicht nur Bibliothekare, sondern auch die Informationsnutzer (Studenten, Hochschullehrer). Kritische Stimmen (gegen Benutzerschulung) finden sich vergleichsweise selten (z.B. Lester 1979; Cubbin 1980).

Die heute eher breite Befürwortung von Benutzerschulung war nicht immer gegeben, sondern setzte sich erst in jüngerer Vergangenheit immer mehr durch, wobei charakteristischerweise der angelsächsische Raum (insbesondere die USA) einen deutlichen Vorsprung vor dem deutschsprachigen gewann. Als Kontrast dazu verliert die - sowohl von Bibliothekaren als auch vom Lehrpersonal - früher stärker vertretene Anschauung, wonach der Student alle für sein Studium erforderlichen Fertigkeiten quasi 'von selbst' erwerben können oder überhaupt schon a priori mitbringen müsse, immer mehr an Bedeutung. Tatsächlich ist - von Einzelfällen abgesehen - für die große Menge der Bibliotheksbenutzer ein selbständiger Erwerb von umfassenden Kenntnissen der Informationsnutzung ohne aktive Unterweisungsbereitschaft vonseiten der Bibliothek kaum zu erwarten.

Das Wachstum der Bibliotheken im Zuge der 'Informationsexplosion', ihr immer schwerer überblickbarer und zunehmend komplexerer Bestand an Forschungsliteratur, die vielfache Vergrößerung der Gebäude und deren komplizierter werdende Raumaufteilung, neue technische Einrichtungen sowie schließlich das immer ausgeprägtere Auf-Sich-Selbst-Gestelltsein der Studierenden angesichts der sprunghaften Zunahme der Studentenzahlen bedingen die Schwierigkeiten zahlreicher (studentischer) Benutzer, sich mit der fremden und schwer durchschaubaren Institution Bibliothek zurechtzufinden (Bock 1972a, 302; Scrivener 1972, 101f., 116; Strelczyk 1976, 345; Sauppe 1980, 11ff.). In der Tat bestätigen mehrere empirische Untersuchungen die von Auskunftsbibliothekaren gemachte Erfahrung, daß die Kenntnisse über Bibliotheksbenutzung bzw. Informationssuche aufseiten der Studenten wie der Lehrpersonen oft recht bescheiden sind. So zeigte sich beispielsweise bei einer Befragung an der University of Colorado, daß viele Bibliothekseinrichtungen deshalb nicht verwendet wurden, da man nicht einmal von ihrer Existenz wußte; in den Fällen, in denen man die betreffenden Einrichtungen zwar kannte, war man vielfach dennoch nicht in der Lage, sie auch physisch aufzufinden (Lubans 1974b, 405). Studien an mehreren schwedischen Hochschulen zeigten, daß

- zwischen 29% und 62% der Undergraduates nicht wußten, daß die UB über einen Sachkatalog verfügt;

- 6%-27% der Undergraduates sowie 19%-37% der Postgraduates den Alphabetischen Katalog (!) für eine Suche auf einem neuen Sachgebiet verwenden würden; und
- in 48%-70% der Fälle die Existenz des Fernleihdienstes unbekannt war (Fjällbrant 1978, 71f.)

Warum nun Benutzerschulung? - Würde man etwa sagen, daß die Bibliotheken als solche sinnvolle Einrichtungen darstellen, sodaß auch die Fertigkeit, sie qualifiziert benutzen zu können, sinnvoll erscheint, so wäre dies lediglich eine vordergründige Argumentation (Scrivener 1972, 101). Genauer betrachtet, zeigt sich, daß die Notwendigkeit von Benutzerschulung mit zwei (voneinander natürlich nicht unabhängigen) Dimensionen verbunden ist: (a) mit einem bildungspolitisch-pädagogisch-studentischen, und (b) mit einem wirtschaftlich-forschungsökonomischen Aspekt. Sieht man vom grundlegenden psychologischen Aspekt - der Frustration vieler Benutzer angesichts ihrer mangelnden Benutzungskompetenz (mit allen Auswirkungen) - ab, so geht es im einzelnen um folgende Gesichtspunkte:

ad (a)

In studentischer Hinsicht erscheint es erforderlich, durch Benutzerschulung die Studien- und Lernbedingungen der Betroffenen zu erleichtern, d.h. durch verbesserte Bibliothekskenntnisse eine 'instrumentelle Voraussetzung für ein beschleunigtes, angemesseneres und erfolgreicheres Studium' (Westermann 1980, 67) zu schaffen. Vielfach wird in diesem Zusammenhang - und damit als Legitimation für Benutzerschulung - auch versucht, Kausalbeziehungen zwischen Kenntnis/Nutzung der bibliothekarischen Ressourcen einerseits und Studienerfolg bzw. -dauer andererseits herzustellen bzw. durch Untersuchungen empirisch zu untermauern (z.B. Bock 1972a, 303, 1979, 67ff,; Lubans 1974a, 233; Breivik 1977, 14f.). Auch wenn derartige Korrelationen - wie etwa die Aussage 'Je höher die Kenntnisse eines Benutzers über die Bibliothek sind, um so bessere Ergebnisse erzielt er bei seiner wissenschaftlichen Arbeit' (Bock 1972a, 303) - angesichts der Komplexität des Beziehungsfeldes nicht eindeutig sein können und mit entsprechender Vorsicht interpretiert werden sollten (vgl. Harris 1980, 13), handelt es sich hier gewiß nicht nur um reines Wunschdenken von Bibliothekaren hinsichtlich der studienfördernden Rolle ihrer Institutionen.

Tatsächlich halten auch die Betroffenen bei Befragungen Benutzerschulung für zielführend und notwendig: so hielt in Boulder/Colorado die Mehrheit der befragten Studenten Kenntnisse in 'Library Skills' für wertvoll und erstrebenswert, während nur 20% der Bibliotheksbenutzer bzw. 25% der Nichtbenutzer glaubten, ohne Benutzerschulung auszukommen (Lubans 1974b, 405). Bei der DFG-Umfrage in der BRD (1973) sprachen sich 92% von 531 befragten Hochschullehrern in Frankfurt/M. bzw. Hamburg für Benutzerschulung aus (Bock 1979, 58).
In bildungspolitischer Hinsicht ist schließlich anzumerken,

IBM 618 VIE 35

daß Benutzerschulung immer weniger als Erfordernis einer auf einen bestimmten, kurzen Zeitraum beschränkten Lernphase gesehen werden kann. Begriffe wie 'Life-long Learning', 'Life-long Education' oder 'Erwachsenenbildung' machen deutlich, daß die Notwendigkeit einer kompetenten Suche und Verarbeitung wissenschaftlicher Information nicht mit einer Prüfung oder einem Abschluß endet. Benutzerschulung läßt sich damit als Beitrag zur Erziehung zur selbständigen qualifizierten Informationsnutzung sehen, einem der wichtigsten Erziehungsziele überhaupt (Scrivener 1972, 101f.; Breivik 1977, 4; Lester 1979, 369; Irving 1980; Westermann 1980, 67ff.)

ad (b)

Auch wenn wir der Meinung sind, daß wissenschaftliche Bibliotheken im Vergleich zu anderen Einrichtungen der Öffentlichen Hand über zu geringe Budgets verfügen, kosten sie ihren Unterhaltsträger letztlich dennoch nicht wenig Geld. Benutzerschulung kann daher als Voraussetzung dafür gesehen werden, daß die Bibliotheken ihrem Auftrag - optimale Ausnutzung der teuren Bestände - wahrscheinlicher gerecht werden und so die ausgegebenen Mittel lohnen (Scrivener 1972, 101f.; Evans/Rhodes/Keenan 1977, 7; Sauppe 1980, 11ff.); die erwünschte Umwegrentabilität der für Hochschulen verwendeten öffentlichen Gelder wird eher erreicht werden, wenn die Informationseinrichtungen möglichst intensiv genutzt werden und damit ihre volle Effizienz entfalten. (Strelczyk 1976). Akzeptiert man die oben erwähnte Hypothese über den Zusammenhang zwischen Benutzerschulung und Studienerfolg, so kann in diesem Konnex Benutzerschulung auch als Maßnahme gesehen werden, die einer Verschwendung von Hochschulgeldern durch eine verlängerte Studienzeit aufgrund schlecht gerüsteter Studenten entgegenwirkt (Strelczyk 1976, 345).

In forschungsökonomischer Hinsicht wird Benutzerschulung oft auch als Faktor zur Vermeidung unnötiger Doppelforschung gesehen, deren Volumen in den USA gegenwärtig auf 10% der Gesamtausgaben für Forschung und Entwicklung geschätzt wird. Adäquatere Informationsnutzung kann helfen, auf vorhandenen Erkenntnissen aufzubauen, unfruchtbare Forschungsrichtungen zu vermeiden, sowie die Techniken und Entwicklungen eines bestimmten Forschungsfeldes auf ein anderes zu übertragen (Bock 1972a, 302f.; Evans/Rhodes/Keenan 1977, 6).

Für die einzelne Bibliothek als Betrieb ergibt sich schließlich ebenfalls eine ökonomische Motivation zur verstärkten Benutzerschulung, die bei allem Aufwand auch eine rationalisierende Maßnahme darstellt. Besser geschulte Benutzer entlasten das Auskunftspersonal von der ständigen Beantwortung von Trivialfragen und setzen es für andere Aufgaben - etwa eine qualifizierte Benutzerberatung - frei (Scrivener 1972, 103; Evans/Rhodes/Keenan 1977, 7; Sauppe 1980, 12).

2.2. Lehr- und Lernziele

Seit den 70er Jahren setzt sich zunehmend die Einsicht durch, daß in der Planung von Benutzerschulungsmaßnahmen auch die explizite Setzung von Zielen von besonderer Wichtigkeit ist (Kirk/Kennedy/Van Zant 1980, 40). Mit der Formulierung derartiger Lehr- bzw. Lernziele sollen jene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten näher bestimmt werden, über die ein Biblictheksbenutzer - nach Teilnahme an der zur Diskussion stehenden Benutzerschulung - verfügen sollte, um 'Bibliothekskompetenz' im intendierten Ausmaß aufzuweisen. Diese konkrete Vorwegnahme der Lernergebnisse, die die Planer und Veranstalter von Benutzerschulungsprogrammen erzielen wollen ('Lernzielbestimmung'), erfüllt gleichzeitig mehrere Zwecke (vgl. Fjällbrant/Stevenson 1978, 17f.; Sauppe 1980, 16; Sauppe/Müller/Westermann 1980, 220; Westermann 1980, 72f.):

- Voraussetzung für die Wahl der angesichts des jeweiligen Lernzieles geeigneten Lehrmethoden bzw. Medien;
- Konkretisierung der Vorstellungen über den zeitlichen Aufbau und Ablauf von Benutzerschulungsmaßnahmen;
- Information der Schulungsteilnehmer über die intendierten Lerninhalte (Motivationssteigerung bei den Lernenden durch Kenntnis der Ziele);
- Voraussetzung für die Kontrolle des Erfolges von Schulungsveranstaltungen (Evaluation) als Basis für allfällige Modifikationen bzw. Revisionen.

Moderne Benutzerschulungsprogramme enthalten daher oft einen ausgearbeiteten, mehr oder weniger ausführlichen Katalog von Lehr- und Lernzielen (vgl. z.B. Projekt Dortmunder Benutzerschulungsprogramme, 1981). In der Regel erfolgt dies durch entsprechend gegliederte, ausführliche und in Sätze geformte Auflistung der Zielsetzungen des Benutzerschulungsprogrammes. Im besonderen lassen sich dabei folgende Kategorien von Zielen unterscheiden:

(a) Allgemeine vs. spezielle Ziele

Unabhängig vom übergeordneten allgemeinen Ziel der Benutzerschulung - Bibliotheken problemorientiert und möglichst effizient zu nutzen - kann zwischen allgemeineren und spezielleren Zielsetzungen unterschieden werden ('goals' vs 'objectives', vgl. Lubans 1974c; Fjällbrant/Stevenson 1978). Eine allgemeinere Zielsetzung wäre etwa die Vermittlung von Kenntnissen der Möglichkeiten zur Literaturbeschaffung; eine speziellere Ausformung davon z.B. die Fähigkeit, die am Ort nicht vorhandene Literatur per Fernleihe bestellen zu können. Der Nutzen einer schrittweisen Konkretisierung der Lehrabsicht durch Aufzählen der zu lernenden Einzelaspekte besteht nicht zuletzt darin, die möglichst vollständige Ausformulierung der Lehrabsichten bei der Planung zu bewirken. Je

operationaler das Lernziel definiert ist, desto klarer ist letztlich auch die Bezugsbasis zur Evaluation (Westermann 1980, 76).

(b) Kurz-, mittel-, langfristige Ziele

Nach dieser Gliederung (z.B. Sauppe 1980, 16f.) beziehen sich kurzfristige Ziele auf Fähigkeiten, die dem unmittelbaren Fortkommen im Studium dienen, mittelfristige dagegen auf solche, die einen sinnvollen Bibliotheksgebrauch während des gesamten Studiums ermöglichen, wogegen sich längerfristige auch auf die Zeit nach dem Studienabschluß beziehen. Ein kurzfristiges Ziel wäre beispielsweise die Kenntnis eines für eine konkrete Lehrveranstaltung benötigten Nachschlagewerkes; die Unterscheidungsfähigkeit zwischen formaler und sachlicher Suche in Bibliothekskatalogen wäre auch längerfristig zielführend.

(c) Affektive vs. kognitive Ziele

Eine weitere Differenzierungsmöglichkeit bietet sich durch die Unterscheidung zwischen affektiven und kognitiven Lernzielen. Affektive Ziele beziehen sich auf Wertvorstellungen und emotionelle Einstellungen der Benutzer (Schaffen einer positiven Grundhaltung gegenüber der Bibliothek; Abbau der 'sozialen Distanz' und der Schwellenangst; Gefühl des Wohlbefindens in der Bibliothek; Eindruck der selbstverständlichen Hilfsbereitschaft des Bibliothekspersonals). Kognitive Lernziele richten sich auf das Wissen und die intellektuellen Fertigkeiten der Leser (Kenntnis der Bibliothekseinrichtungen und ihrer Benutzungsregeln; Überblick über Schwerpunkte und Aufstellung des Literaturbestandes; Verständnis der Kataloge, Nachschlagewerke und sonstigen bibliographischen Hilfsmittel; Vertrautheit mit der Informationsstruktur des eigenen Fachgebietes; Fähigkeit zur selbständigen Literaturrecherche etc.; vgl. Fjällbrant/Stevenson 1978; Sauppe 1980, 16f.; Sauppe/Müller/Westermann 1980, 221).
Die Erkenntnis einer zumindest gleichrangigen Bedeutung der affektiven gegenüber den kognitiven Lernzielen setzt sich in jüngerer Vergangenheit immer mehr durch.

Bis vor kurzem beschränkte sich Benutzerschulung zumeist darauf, die Lernziele weniger explizit zu formulieren als eher unbewußt vorzugeben. Ebenso erfolgte oft eine von der Zielsetzung her undifferenzierte Behandlung der Benutzer. Aus heutiger Sicht ergeben sich mehrere Einwände gegen diese Praxis:

- oft werden Studenten zu wenig differenziert mit möglichst viel Wissen von der Bibliothek und deren Hilfsinstrumenten überschüttet (Motto: 'es wird schon etwas hängenbleiben' bzw. 'der Benutzer hat die Dinge dann schon mal gehört oder gesehen'; Müller 1980, 132);

IBM 618 VIE 35

- es wird versucht, den Studenten das beizubringen, was man selbst weiß, und nicht so sehr das, was die Studenten für nützlich und notwendig halten (Scrivener 1972, 109; Sauppe 1980, 16);
- die angebotenen Lehrinhalte berücksichtigen nicht/zuwenig das jeweils vorhandene bibliothekarische Vorwissen der Rezipienten (vgl. Lubans 1974c, 215).

Angesichts dieser Kritikpunkte zeigt sich, daß Benutzerschulung traditionell oft (a) zuwenig bedürfnisorientiert und (b) zuwenig zielgruppenorientiert durchgeführt wurde. Dies beruht nicht zuletzt auf einer mangelnden Kenntnis der Bedürfnisstruktur der unterschiedlichen Benutzergruppen aufseiten der Bibliotheken. Zunehmend wird daher darauf Wert gelegt, die für Schulungsprogramme in Betracht kommmenden Zielgruppen in Hinblick auf ihren Informationsbedarf und ihre lernrelevanten Merkmale (Studienfach, Studienphase), Bibliothekskenntnisse, Einstellungen, Lerngewohnheiten, Verhaltensmuster u.dgl. möglichst genau zu analysieren. Dies verweist auf die besondere Bedeutung der Benutzerforschung als Voraus- und Begleitmaßnahme zur Benutzerschulung. Die Notwendigkeit einer ausführlichen 'Adressatenanalyse' wird daher auch in der DFG-Studie zur Benutzerschulung entsprechend hervorgehoben (Sauppe/Müller/Westermann 1980, 215f.; Westermann 1980, 72f.). Das gleiche gilt für die neuere angelsächsische Literatur (Scrivener 1972, 104; Wilson 1977; Harris 1980). Als Beispiel seien etwa die Befragungen von Lubans (1974b) an der University of Colorado erwähnt.

2.3. Schulungsinhalte und -programme

Der gegenwärtig wohl bedeutsamste Trend der Benutzerschulung hängt mit der Erkenntnis zusammen, daß die Unterweisung der studentischen Benutzer kein einmaliger Vorgang sein sollte, d.h. daß sich das diesbezügliche Angebot für die Studenten nicht nur auf eine einzige Schulungsveranstaltung während ihres Studiums beschränken darf. Eng damit verknüpft ist die Forderung, die traditionelle Sicht des 'Je früher, desto besser' aufzugeben und den Studienbeginn, die ersten Tage/Wochen des Semesters bzw. die Studieneingangsphase nicht mehr als den einzigen bzw. geeignetsten Zeitpunkt für Benutzerschulung anzusehen (Sauppe 1980, 25; Bock 1972a, 306; Scrivener 1972, 106; Strelczyk 1976, 355). Dies bedeutet gleichzeitig auch eine Kritik an der - insbesondere im deutschsprachigen Raum - zur Zeit noch verbreiteten Praxis der universitären Benutzerschulung (vgl. Müller 1980, 110ff.)

Eine einzige am Studienbeginn angesetzte Benutzerschulungsveranstaltung reicht insbesondere deshalb nicht aus, da:

- es nicht möglich ist, alle Kenntnisse (Fülle des Stoffes) auf einmal bzw. allein zu Studienbeginn zu vermitteln, ohne eine Überforderung zu riskieren;

- die Motivation zur Teilnahme und der Lerneffekt am höchsten sind, wenn aufgrund studienbedingter Aufgabenstellungen (z.B. Literaturarbeit, Dissertation, etc.) ein konkreter Schulungsbedarf gegeben ist bzw. der Nutzen einer Schulung erkannt zu werden vermag;
- in der Studieneingangsphase zwar Motivation zum Kennenlernen der neuen Hochschulumgebung, jedoch kein Bedarf an Bibliothekskenntnissen gegeben ist (Lerninhalte, die nicht umgehend in die Praxis umgesetzt werden, werden rasch vergessen);
- und da schließlich aufgrund wechselnder Studiensituationen unterschiedliche Motivationen und Bedürfnisse hinsichtlich der Bibliothekbenutzung entstehen, d.h., daß nicht alle Kenntnisse zur gleichen Zeit bzw. von verschiedenen Benutzerschichten in verschiedener Weise benötigt werden.

(Sauppe 1980, 25f.; Bock 1972a, 306; 1972b, 171; Scrivener 1972, 105; Evans/Rhodes/Keenan 1977, 13; Strelczyk 1976, 355; Stevenson 1977b, 22).

Idealtypisch kann daher die Entwicklung von Schulungsprogrammen gefordert werden, die garantieren, daß jeweils auftretende studentische Bedürfnisse nach Benutzerschulung umgehend mit einem entsprechenden Angebot der Universitätsbibliothek beantwortet werden können, m.a.W., daß eine 'Synchronisierung von Angebot und Nachfrage' erreicht wird (Bock 1972a, 306). In jedem Fall ergibt sich für die Bibliotheken die Notwendigkeit, die fachspezifisch im Studienverlauf auftretenden typischen Bedarfssituationen bzw. -zeitpunkte zu ermitteln, sie auf ihre Benutzerschulungsrelevanz hin zu analysieren, bzw. auf diese Weise auch zu komplexeren Zielgruppendefinitionen zu gelangen, die als Grundlage für eine derartige Angebotsplanung verwendet werden können.

Als praktisch realisierbare Alternative zur einmaligen Schulung am Studienbeginn wird heute ein abgestuftes Programm von Schulungsveranstaltungen und -formen gesehen, wobei meist drei, mitunter auch nur zwei Stufen vorgeschlagen werden. Ein derartiges dreistufiges Konzept wurde bereits 1949 von der Library Association (GB) erstellt (Sauppe 1980, 26; Scrivener 1972, 89); die heute gängigen Vorschläge/Realisierungen sind ähnlich bzw. davon abgeleitet:

1.Stufe: Einführung aller neuen Studenten in die jeweilige Universitätsbibliothek;

2.Stufe: Einführung in die Bibliographie (allgemein und fachbezogen) für 'Undergraduates' im ersten oder am Beginn des zweiten Studienjahres;

3.Stufe: Fortgeschrittene Schulung in Bibliotheksbenutzung und Literatursuche zu Beginn des Postgraduiertenstudiums.

IBM 616 VIE 35

Begrifflich wird im Sinne einer stufenförmig strukturierten Benutzerschulung oft zwischen 'Orientation' und 'Instruction' unterschieden. 'Orientation' meint primär die (erste) Einführung von (neuen) Benutzern in eine bestimmte Bibliothek sowohl auf kognitiver (räumliche Orientierung und Vermittlung der basalen Fertigkeiten zur Benutzung dieser konkreten Bibliothek) wie auf affektiver Ebene (Abbau der Schwellenangst etc.). Die besondere Bedeutung bzw. das mögliche Überwiegen des letzteren Aspekts gegenüber der reinen Wissensvermittlung im Rahmen der Orientierung wird erst in jüngerer Vergangenheit betont (z.B. Stevenson 1977b, 8; Strelczyk 1976, 347f.; Sauppe 1980, 27), zumal man früher oft dazu tendierte, die erste (und meist auch einzige) Benutzerschulungsveranstaltung mit Informationen vollzupfropfen bzw. damit die Teilnehmer vollständig zu überfordern.

'(Bibliographic) Instruction' zielt dagegen auf die intensivere Schulung der Benutzungskompetenz ab, insbesondere hinsichtlich der fachlich relevanten Informationsquellen zur Literatursuche bis hin zu den Techniken der wissenschaftlichen Arbeitsmethodik (Fjällbrant/Stevenson 1978, 13f.; Sauppe 1980, 27ff.).

Als Beispiel eines abgestuften Benutzerschulungs-Programmes sei im folgenden jenes der Bibliothek der TH Göteborg kurz vorgestellt. Darin sind die mit 'Orientation' verbundenen Zielsetzungen etwa folgendermaßen definiert (Fjällbrant/Kihlen/Malmgren 1981, 252; Fjällbrant/Stevenson 1978, 30):

1. Kenntnis von der Existenz der Universitätsbibliothek, ihrer Bestände und Öffnungszeiten;
2. Fähigkeit, den Auskunftsbestand, die Zeitschriftenauslage sowie die Repro-Einrichtungen zu lokalisieren;
3. Fähigkeit der Unterscheidung zwischen Autoren- und Sachkatalog;
4. Fähigkeit, Bücher aus dem Magazin zu bestellen und Leihscheine auszufüllen;
5. Verankerung des Wunsches, die Universitätsbibliothek während des Studiums zu benutzen.

Als Zielsetzungen der 'Instruction' werden dagegen genannt (Fjällbrant/Stevenson 1978, 31):

1. Verständnis des Zeitfaktors im Informationsfluß vom Informationsproduzenten zum Rezipienten;
2. Verständnis der verschiedenen Kanäle dieses Informationsflusses;
3. Fähigkeit zur Unterscheidung verschiedener Arten der Literatursuche (Current Awareness, retrospektiv, Fakten-/Daten-Suche, Browsing);
4. Fähigkeit zur faktischen Informationssuche für ein fachrelevantes Sachthema (Suchstrategie, Verwendung der Suchmittel);
5. Präsentation der Ergebnisse als Literaturliste.

Das für europäische Verhältnisse als beispielhaft geltende Göteborger Schulungsprogramm weist hinsichtlich der Realisierung dieser Lernziele einen dreistufigen Aufbau auf. Es wurde in mehrjähriger Arbeit (seit 1975) unter beträchtlichem personellen Aufwand ausgearbeitet, wiederholt revidiert und ist verschiedentlich ausführlich dargestellt (z.B. Fjällbrant 1978; Fjällbrant/Stevenson 1978; Müller 1980; Fjällbrant/Kihlen/Malmgren 1981). Eine das Schulungsprogramm begünstigende Voraussetzung ist die eher niedrige Studentenzahl der Universität (4000-5000 Hörer), für die das folgende Benutzerschulungsangebot bereitgestellt werden kann:

- Erste Stufe: Einführung für Erstbenutzer:

  Über 1000 Studienanfänger benötigen jährlich eine erste Orientierung. Ursprünglich wurde versucht, diese Aufgabe durch apersonale Schulungsmittel zu bewältigen; dies waren:

  - ein postalisch versandtes Informationsblatt, das das Interesse zum Besuch der Bibliothek wecken sollte;
  - ein 16-seitiger schriftlicher Bibliotheksführer bzw. Merkblätter;
  - ein optisches Leitsystem zur Bestandslokalisation unter Verwendung von Farben (=Fachbereiche) und graphischen Symbolen (=Literaturkategorien);
  - eine 5-minütige Tonbildschau (34 Dias, Beschränkung auf ein Informationsminimum, Verfolgung affektiver Ziele).

  Die Beschränkung auf Selbstunterweisung wurde jedoch auf Dauer (auch von den Teilnehmern) als unbefriedigend erlebt. Es kam zur Einrichtung von fachlich orientierten Kleingruppenführungen (bis zu 15 Teilnehmer), insbesondere im Zusammenhang mit der 1978 erfolgten Umstellung der Buchaufstellung vom Magazin- zum Freihandsystem. Diese Schulungsveranstaltungen erwiesen sich jedoch als äußerst personalintensiv und - für die Lehrenden - mit der Zeit auch eher langweilig. Daher wurde in der weiteren Folge eine 'self-guided orientation tour' ausgearbeitet, wobei die Teilnehmer eine einstündige Selbstführung unternehmen, angeleitet durch schriftliches Begleitmaterial (Plan, Leitsystem, Erläuterungen). Dabei ausgegebene individuelle Übungsblätter ermöglichen auch eine Evaluation der Tour. Diese erbrachte positive Resultate hinsichtlich der kognitiven Ziele; eine Teilnehmerbefragung zeigte auch, daß das affektive Schulungsziel erreicht wurde. In Summe hält man daher diese Art der Selbstführung für eine ausgezeichnete Orientierungsmethode (Fjällbrant/Kihlen/Malmgren 1981).

- Zweite Stufe: Einführung in die Literatursuche:

  Zur Abdeckung der unter 'Instruction' dargestellten Lernziele wird ein jeweils innerhalb von 14 Tagen durchgeführter, 14-stündiger Kurs angeboten. Zielgruppe sind die höhersemestrigen Studenten, die kurz vor Beginn an ihren Examensarbeiten auch am höchsten motiviert sind. Der Kurs ist fächerspezifisch orientiert und voll in die Studien-

IBM 618 VIE 35

pläne integriert (verpflichtende Teilnahme bei fast allen Studienrichtungen). 800 Teilnehmer pro Jahr machen jährlich 53 Kurse erforderlich; da während der Übungsteile die Gruppen noch weiter unterteilt werden, gestaltet sich die Abhaltung äußerst personalaufwendig. Neben der Schulung in Suchstrategien und Rechercheinstrumenten (wobei ein nicht ganz verständlich hoher Anteil ausschließlich dem Science Citation Index gewidmet ist) haben die Teilnehmer auch aktiv eine Literatursuche (u.zw. zu den für sie jeweils relevanten Themenstellungen) vorzunehmen, deren Ergebnisse Basis für die Evaluation bzw. auch für die im Studienplan erforderliche Teilnahmebestätigung sind.

- Dritte Stufe: Literatursuche für 'Postgraduates':

  Viermal jährlich wird überdies ein einwöchiger, ebenfalls fachspezifisch orientierter Fortgeschrittenen-Kurs aus Literatursuche im Umfang von 35 Stunden angeboten (pro Kurs max. 10 Teilnehmer), der für Postgraduates (=Dissertanten) gedacht ist. In diesen Kursen wird besonderes Gewicht auf das Kennenlernen automationsunterstützter Methoden der Literatursuche gelegt; die Teilnehmer erhalten die Möglichkeit, zu ihren Fragestellungen Online-Recherchen in entsprechenden Datenbasen durchzuführen.

Aufgrund der Evaluation der Programmschritte gilt als erwiesen, daß durch die Benutzerschulung die Effektivität der Bibliothek wesentlich erhöht werden konnte. Das bibliotheksrelevante Wissen der 'Undergraduates' stieg enorm an, ebenso nahm die Benutzungsfrequenz dieser Gruppe deutlich zu. Häufiger als früher wird die Bibliothek zur Problemlösung (Informationssuche) herangezogen und nicht nur als Arbeitsplatz genutzt. Im Vergleich zu früher strahlt die Bibliothek nunmehr Aktivität und Dynamik aus.

Dieses Beispiel der TH Göteborg zeigt, was nach gegenwärtigen Maßstäben im Rahmen eines bedarfsorientierten Benutzerschulungsprogrammes möglich erscheint bzw. anderenorts auf diese Weise bereits auch realisiert wurde. Es sei festgehalten, daß Göteborg mit diesem Programm durchaus keinen Einzelfall, auch nicht in Europa, darstellt. Dennoch kann es nicht Aufgabe der vorliegenden Arbeit sein, weitere Benutzerschulungsprogramme und -konzepte darzustellen; hier sei auf weiterführende Literatur verwiesen. Schulungsprogramme aus England - wo nach den USA die stärksten Ansätze moderner Benutzerschulung zu verzeichnen sind - sind in den Arbeiten von Scrivener (1972) und Stevenson (1977b) z.T. ausführlich beschrieben. Letztere Arbeit führt beispielsweise auch eine am Liverpool Polytechnic entwickelte Diskussionsgrundlage für ein bibliographisches Schulungsprogramm inklusive Zeitplan, Zielkatalog und Inhaltsschwerpunkten ausführlich an (ibid., 39-43). Einen Überblick über verschiedenste europäische und amerikanische Benutzerschulungsprogramme vermitteln weiters die Bücher von Fjällbrant/Stevenson (1978) und Sauppe/Müller/Westermann (1980). Einzelheiten über diverse Programmelemente und -schritte an amerikanischen Bibliotheken können dem Sammel-

band 'Educating the library user' (1974) entnommen werden. Als Zusammenfassung zahlreicher stufenförmig aufgebauter Benutzerschulungskonzepte kann eine von Scrivener (1972, 94) erstellte Übersicht über Gepflogenheiten an verschiedenen britischen Universitätsbibliotheken herangezogen werden:

	Orientation	Elementary	Advanced
Zielgruppe:	Studienanfänger	Studenten im 1.-2. Jahr	Studenten im 3.-4. Jahr, Postgraduates
Zeitpunkt:	Studieneingangsphase bzw. im ersten Jahr	zu Beginn des jeweiligen Studienjahrs	zu Beginn oder während des jeweiligen Studienjahrs
Lehrziele:	Elementarwissen: Bibliothek auffinden, Bücher ausleihen können	Katalogbenutzung, elementare Auskunftsmittel	tiefergehende Informationssuche, Abstracts-/Indexwerke, Verwendung von Fachliteratur, Forschungs- und Schreibtechniken
Dauer:	bis 1 Stunde	1-3 Stunden	1-10 Stunden

Scrivener betont aber auch, daß Programme dieser Art die 'highlights' und nicht den Regelfall darstellten. Oft wurde und wird Benutzerschulung durchaus noch in rudimentärer Form betrieben. Vielfach beschränkt man sich auch im angelsächsischen Raum auf einen Massenvortrag für Studienanfänger und kommt damit der im deutschen Sprachraum in letzter Zeit vielkritisierten Situation relativ nahe (ibid., 101). Müller (1980, 110) registriert in diesem Zusammenhang für die BRD die Dominanz von Führungen und gedrucktem Material, eine (noch) relativ geringe Verwendung von AV-Medien, eine unzureichende Kombination von Schulungsmitteln und -formen und vermutet ein noch weitverbreitetes Vorherrschen der Ansicht, daß eine einmalige Orientierung genüge und man alles weitere damit dem Benutzer überlassen könne (ibid., 115). Tatsächlich zeigen selbst engagiert anmutende Benutzerschulungsprogramme deutscher Hochschulbibliotheken wie etwa jene von Braunschweig (Schild 1980b) bzw. Essen (Egidy/Delius/Weiß 1980) oft (noch) eine Beschränkung auf Maßnahmen, die hauptsächlich der Orientierungsphase zuzurechnen sind. Schulungsaktivitäten, die zur zweiten Stufe zu zählen wären, sind aus dem Raum der BRD eher nur vereinzelt wahrzunehmen. Beispielsweise beschreibt Dilger (1975) den Versuch an der UB Tübingen, eine Reihe weiterführender Bibliothekskurse für Studenten der Anglistik durchzuführen; jüngst berichtet Franz (1982), bis vor kurzem Fachreferent an derselben UB, von Schulungsmaßnah-

IBM 818 VIE 35

men der zweiten bzw. dritten Stufe für Theologen. Weiters wurden im Vorjahr Berichte über Pilotprojekte an der GHB Dortmund veröffentlicht, wo Fachreferenten für die Gebiete Physik, Raumplanung und Wirtschaftswissenschaften in Zusammenarbeit mit dem Lehrkörper fortgeschritteneren Studentengruppen Kenntnisse in der Literatursuche vermittelten (Projekt Dortmunder Benutzerschulungsprogramme, 1981).

Vergleicht man den im oben erwähnten Konzept der Library Association, im dargestellten Übersichtsschema von Scrivener bzw. im Göteborger Schulungsprogramm jeweils angeführten Zeitpunkt der zur zweiten Stufe zu rechnenden Schulungsmaßnahmen, so zeigt sich, daß in den britischen Programmen wesentlich früher mit bibliographischer Instruktion begonnen wird als etwa in Göteborg. Dies mag nicht zuletzt mit der Tatsache zusammenhängen, daß für Studenten geistes- bzw. sozialwissenschaftlicher Richtung ein bibliotheksbezogener Informationsbedarf oft früher gegeben ist als bei Vertretern naturwissenschaftlicher bzw. technischer Fächer (Göteborg). So zeigte sich etwa im Rahmen der Vorarbeiten zum 'Projekt Dortmunder Benutzerschulungsprogramme' (1981, 1f.), daß eine Einführung von Physikstudenten in die Methoden der Literatursuche erst dann sinnvoll ist, wenn die Studenten eine Diplomarbeit beginnen. Daß dies für die technischen Fächer allerdings nicht generalisiert werden darf, beweist die persönliche Erfahrung eines der Autoren der vorliegenden Arbeit, der als Architekturstudent bereits relativ kurz nach Studienbeginn aufgrund von Studienerfordernissen zur Literatursuche bzw. Bibliothekbenutzung veranlaßt wurde. Bock (1979, 74) empfiehlt daher, sich nicht auf einen konkreten Zeitpunkt für die zweite Phase der Benutzerschulung festzulegen, sondern diese dann anzubieten, wenn aufgrund bestimmter Studiensituationen die Nachfrage für Informationen über qualifizierte Bibliotheksbenutzung und Literatursuche auftritt.

Im selben Zusammenhang sei auch die im Rahmen des DFG-Projekts 'Benutzerschulung' erstellte Modellempfehlung angeführt, die einerseits einen fließenden Übergang zwischen den drei Stufen sowie andererseits ebenfalls eine Orientierung der zweiten Stufe an der jeweiligen Bedarfslage der Benutzer vorsieht (Müller 1979, 53; Sauppe/Müller/Westermann 1980, 216f.):

Schema siehe nächste Seite!

Wie aus diesem Schema hervorgeht, erscheint insbesondere bei Schulungsveranstaltungen der zweiten und dritten Stufe ein fachwissenschaftlicher Bezug wünschenswert. Eine derartige fachliche Ausrichtung, die in der traditionellen Benutzerschulungspraxis durchaus nicht üblich ist (Breivik 1977, 33), erhöht die Motivation zur Teilnahme sowie die Wahrscheinlichkeit, daß die vermittelten Inhalte auch tatsächlich verarbeitet und behalten werden. Die Bezugnahme auf die studienbedingten Probleme der Schulungsteilnehmer wird daher heute vielfach als Voraussetzung für effektive Benutzerschulung gesehen (z.B. Sauppe 1980, 34).

IBM 610 VIE 35

	Erste Stufe	Zweite Stufe	Dritte Stufe
Inhalt:	- Bekanntwerden mit der Bibliothek - Elementare Einführung in die Benutzung	- umfassende Nutzung der Dienstleistungen - Einführung in Literatursuche und Fachbibliographien	- komplexe Literaturrecherchen - umfassende, qualifizierte Nutzung des Systems der Informationsmittel
Zielgruppen:	- Erstsemester - Anfänger in der Bibliotheksbenutzung	- Benutzer mit differenziertem Informations- u. Literaturbedarf	- Benutzer mit hochspezialisiertem Bedarf (z.B. Diplomanden, Doktoranden)
Fachlicher Bezug:	- wünschenswert, aber nicht unerläßlich	- fachspezifische Schulungsgruppen und -inhalte	- individuelle fachspezifische Bedürfnisse der einzelnen Teilnehmer

'Integrierte Benutzerschulung' meint in diesem Zusammenhang ein verstärktes Zusammenspiel von Bibliothek und Universität bzw. Lehrkörper, eine Einbeziehung der Schulung in Bibliotheksbenutzung und Literatursuche in den fachwissenschaftlichen Studien- und Lehrbetrieb. Darunter fällt nicht nur die eher unrealistische, wenn auch programmatisch bedeutsame Idee des 'Library College', die die Bibliothek als Ort eines vollständig individualisierten Studiums sieht (vgl. z.B. Strelczyk 1976, 360f.). Realistischere Möglichkeiten integrierter Benutzerschulung sind z.B.:

- Zusammenarbeit mit Universitätslehrern bei Benutzerschulungsveranstaltungen;
- Benutzerschulung im Rahmen einschlägiger fachlicher Lehrveranstaltungen durch Einbeziehung von Bibliothekaren in dieselben;
- Einplanung von Themen wie Bibliotheksbenutzung bzw. Literatursuche als Lehr-/Lerninhalte in fachwissenschaftliche Curricula;
- Angebot von Benutzerschulung als Möglichkeit der Lösung studienbedingter Literaturprobleme (z.B. Erarbeitung der benötigten Literaturzusammenstellung).

Die Integration von Benutzerschulung in den Hochschulunterricht bietet in besonderer Weise die Möglichkeit, spezifischen studentischen Bedarfssituationen entgegenzukommen. Da sie die Unterstützung durch den Lehrkörper bzw. die Involvierung desselben voraussetzt, sind auch der Anreiz zur Teilnahme bzw. die Motivation zur Informationsaufnahme höher anzusetzen als im Falle eines vom Studienbetrieb isolierten, rein bibliothekarischen Schulungsangebotes. Die Forderung,

Benutzerschulung insbesondere dann in den fachlichen Studienbetrieb zu integrieren, wenn es um Fragen der Literaturrecherche und Informationsnutzung geht, wird daher in letzter Zeit immer dringlicher geäußert (Breivik 1977, 36; Sauppe 1980, 34; Bock 1972a, 307; Westermann 1980, 71f.; Young 1974, 6f.; Lubans 1974c, 211ff.; Strelczyk 1976, 356).

Keine Einigkeit besteht hingegen hinsichtlich der Frage, inwieweit in diesem Zusammenhang die Einrichtung von verpflichtenden Benutzerschulungsveranstaltungen im Rahmen der Studienpläne angestrebt werden sollte. Wie bereits erwähnt, wurde dies im Falle des Göteborger Benutzerschulungs-Programmes erreicht. Die Autoren der DFG-Studie sprechen sich jedoch gegen eine Teilnahmeverpflichtung aus (Sauppe/Müller/Westermann 1980, 233). Auch Scrivener (1972, 107) meint unter Bezugnahme auf die in den USA gebräuchlichen Pflichtveranstaltungen zur Benutzerschulung, daß diese zwar den Vorteil hätten, die Hörsäle zu füllen, jedoch keine ausreichende Teilnehmermotivierung erreichen könnten. Erwähnt sei aber auch, daß man sich andererseits in mehreren Ostblockstaaten zur Durchführung obligatorischer Lehrveranstaltungen zu den Themen Bibliotheksbenutzung und Literatursuche entschlossen hat. Neuere Berichte dazu liegen etwa aus Ungarn (Heberger/Leces Mesterhazi-Nagy 1980), Polen (Dydowiczowa 1981) und der DDR (Gruhle/Orf 1979; Kuhr 1981) vor.

Das Hauptproblem der fachbezogenen, integrierten Benutzerschulung scheint aber nicht die Frage der Teilnahmeverpflichtung, sondern die notwendige Kooperation mit dem Lehrkörper zu sein. Dabei geht es sowohl um die Kontaktnahme mit den Lehrpersonen, die Weckung des Problembewußtseins auf deren Seite als auch um die Möglichkeiten der aktiven Zusammenarbeit (vgl. Sauppe 1980, 33f.; Lubans 1974c, 214ff.). Vielfach wird in diesem Zusammenhang auch die Notwendigkeit von Benutzerschulung für die Universitätslehrer selbst auftreten - einen Bericht über einen derartigen Kurs geben z.B. Read/Thomson (1974) - , wobei aber nicht immer mit der Einsicht dieser Zielgruppe in die Schulungsnotwendigkeit gerechnet werden kann. Gelingt es hingegen, den Lehrkörper für die Benutzerschulung zu gewinnen - ein Prozeß, der sicherlich nicht von einem Tag zum anderen realisierbar ist - so ist damit eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine wirkliche Integration erreicht.

2.4. Methoden

Die gegenwärtige - nach geographischer Lage, Bibliothekstyp, etc. verschieden gebräuchliche - Praxis der Benutzerschulung kennt eine Reihe von Methoden zur Vermittlung der jeweiligen Lerninhalte an die Benutzer. Unterschieden werden üblicherweise:

IBM 616 VIE 35

(a) personale Methoden, z.B. Führungen, Vorträge, Demonstrationen, Übungen; und

(b) nicht-personale Methoden, z.B. schriftliche Anleitungen, audio-visuelle Unterweisung, Computer-Aided-Instruction (CAI), bzw. selbstunterweisende Formen.

Ein Überblick über das Methodenspektrum findet sich bei Sauppe (1980, 19-25), Fjällbrant/Stevenson (1978, 33-45) sowie in dem Sammelband 'Educating the library user' (1974).

Methodenvielfalt

Der Trend zum didaktisch geplanten Methodenwechsel, zusammengefaßt in einem komplexeren Schulungsprogramm ('Schulungspaket'), ist gegenwärtig bereits unverkennbar, auch wenn die Vielzahl der Methoden in der Praxis derzeit erst selten koordiniert eingesetzt wird. Für einen derartigen Methodenpluralismus sprechen unter anderem folgende Argumente (vgl. auch Sauppe/Müller/Westermann 1980, 224):

- eine bestimmte Methode eignet sich meist nur zur Erreichung eines jeweils bestimmten Lernziels (z.B. lassen sich affektive Ziele am besten durch reizstarke Medien erreichen);
- verschiedene Lehrmethoden sprechen die Schulungsteilnehmer je nach deren Persönlichkeits-, Lernstruktur und Lernverhalten unterschiedlich an;
- während für einfachere Lernarten auch einfachere Methoden ausreichen (z.B. Vorträge für Begriffslernen), erfordern schwierigere Lernarten komplexere Methoden;
- unterschiedliche Attraktivität der Lehrmethoden bei den Lernenden;
- Steigerung des Lerneffekts durch Wiederholungen (Redundanz beim Wechsel von Methoden).

AV-Medien

Nicht unwesentlich zur Methodenvielfalt beigetragen hat der vermehrte Einsatz audio-visueller Medien im Rahmen bibliothekarischer Benutzerschulung. Dabei finden folgende AV-Medien Verwendung (Sauppe/Müller/Westermann 1980, 227-228):

- Tonbildschau: am häufigsten verwendet (s.u.);
- Diaschau: zunehmend seltener, Unterstützung bei Vorträgen;
- Tonfilm: z.B. als motivierender Kurzfilm am Anfang einer Schulungsveranstaltung; hohe Produktionskosten, schwer aktualisierbar, nur bedingt einsatzfähig;
- Tonband: z.B. mit Kassettenrecorder bei 'Selbst-Führungen';
- Videofilm: möglicher Einsatz für Tonbildschau und Film, im Vergleich zum Film einfachere Handhabung, leichter revidierbar; hohe Gerätekosten, daher noch wenig verbreitet (aber zukunftsträchtig);

IBM 616 VIE 35

- Multivision: wechselnde Projektion von zusammengesetzten Großbildern; hohe Reizstärke, jedoch großer Geräteaufwand;
- Medienkombination: koordinierter Einsatz verschiedener technischer Medien.

Tonbildschau

Das in der bibliothekarischen Benutzerschulung meist diskutierte und am häufigsten eingesetzte AV-Medium ist die Tonbildschau. Eine Übersicht über die Vorzüge dieses Mediums, über seine Verwendung bei Orientierungsveranstaltungen und bibliographischen Kursen (an amerikanischen Hochschulbibliotheken) vermittelt Hardesty (1977); über Auswahlkriterien und Einsatzbedingungen informiert z.B. Levenitschnig (1979). Die wichtigsten Merkmale des Mediums Tonbildschau sind (vgl. Sauppe 1980, 42):

- weite Verbreitung;
- Attraktivität bei den Benutzern;
- beliebige Wiederholbarkeit im Einsatz;
- individuelle Vorführungsmöglichkeit durch Selbstbedienung (Personalentlastung, Nutzungsmöglichkeit unabhängig von Veranstaltungen);
- Einsatzmöglichkeit auch bei größeren Gruppen von Schulungsteilnehmern;
- verstärkter Lerneffekt durch Zweikanaligkeit (Auge/Ohr);
- konstante Darbietungsqualität im Vergleich zu personalen Schulungsformen;
- relativ leichte Revidierbarkeit (Austauschen von einzelnen Dias, Neubesprechen von Textpassagen).

Während sich die Tonbildschau als Mittel der Benutzerschulung im (angelsächsischen) Ausland bereits durchgesetzt hat, ist dieser Prozeß im deutschsprachigen Raum erst im Gange. Eine Erhebung von Müller (1980, 119-149) zeigte, daß zum Befragungszeitpunkt erst 7 der 88 erfaßten wissenschaftlichen Bibliotheken der BRD über eine oder mehrere Tonbildschauen zur Einführung in die Bibliotheksbenutzung verfügten. Zudem zeigte sich, daß die analysierten Tonbildschauen durchwegs nicht den aktuellen didaktischen Anforderungen an dieses Medium entsprachen. Die Tonbildschauen waren:

- zu lang (oft 20-30 Minuten, obwohl die Konzentrationsfähigkeit einer durchschnittlich motivierten Gruppe bei gedrängter Informationsvermittlung nach 10 Minuten stark absinkt);
- zu ausführlich (zu wenig Beschränkung auf das Wesentliche);
- zu wenig auf korrelative Informationsdarbietung bedacht (bis zu 70% der Textinformationen hatten keine bildliche Entsprechung);

- eher unausgewogen im Verhältnis Diazahl/Standzeiten/Sachinformationen;
- nicht zur Selbstbedienung (unmittelbare Bedarfsdeckung) vorgesehen.

Hinsichtlich der Produktion einer Tonbildschau ist vor allem ein nicht unbeträchtlicher Zeitaufwand ins Kalkül zu ziehen. So wird etwa bei Hardesty (1977, 138) ein Schätzwert von 300 Stunden für die Erstellung einer 20-minütigen Tonbildschau durch einen Profi genannt; die (Eigen-)Produktion der UB Braunschweig erforderte insgesamt 740 Arbeitsstunden (Müller 1980, 119ff.). Auch wenn durch Delegation der Herstellungsarbeiten an professionelle AV-Produzenten bibliotheksintern eine erhebliche Zeitersparnis erzielt werden kann, ist auch in diesem Fall für die Bibliothek mit einem entsprechenden zeitlichen Aufwand durch Beratung und Mitarbeit zu rechnen. Die zeitaufwendigere Bibliotheks-Eigenproduktion - technische Ratschläge dafür vermittelt Schild (1980a) - ist hingegen kostengünstiger, insbesondere im Vergleich zu teuren gewerblichen Fremdproduktionen. Dennoch wird in der Literatur zunehmend eine professionelle Herstellung (Planung, Texterstellung, Bild-/Tonproduktion, Berufssprecher) gefordert, da das Publikum an einen von Fernsehen und Kino geprägten Qualitätsstandard gewöhnt ist, bei dessen Unterschreitung Interesse und Aufmerksamkeit schwinden. (Sauppe 1980, 43; Hardesty 1977, 137f.; Anders 1980, 23). Als Partner für Bibliotheken bieten sich diesbezüglich hochschuleigene Zentren für AV-Produktion bzw. Mediendidaktik, sonstige einschlägige öffentliche Einrichtungen sowie gewerbliche Medienproduzenten an.

Angesichts des Zeit- und Kostenaufwands bei der Produktion einer Tonbildschau ist gerade in diesem Zusammenhang die Kooperation zwischen Bibliotheken von Vorteil. Internationale Erfahrungen haben gezeigt, daß sich für Austausch und Gemeinschaftsarbeit in erster Linie alle Schulungsinhalte eignen, die sich auf kognitiv erfaßbare Objekte beziehen und bei den beteiligten Bibliotheken gleich oder sehr ähnlich sind (bestimmte bibliographische Hilfsmittel, Suchstrategien, Katalogregeln, etc.). Hingegen müssen Inhalte, die zur Schulungsstufe 'Orientierung' zählen (räumliche Situierung, konkrete Bibliothekseinrichtungen, etc.) aufgrund der individuellen Verhältnisse von den einzelnen Bibliotheken selbst in Tonbildschauen umgesetzt werden. Über (internationale) Kooperationsprojekte (z.B. LOEX, SCONUL) berichtet die einschlägige Literatur (Fjällbrant 1980a; Kirkendall 1980; Sauppe 1980, 44ff.)

Computer Aided Instruction (CAI)

Unter CAI wird Benutzerschulung mit Hilfe eines computergesteuerten Lernprogramms (Aufteilung des Lernprozesses in kleine Schritte; je nach Lernerfolg Fortschreiten zum nächsten Lernschritt oder Wiederholung des letzten Lernschritts), das an einem Terminal abgerufen werden kann, verstanden.

Benutzerschulung mittels CAI erlebte in den sechziger Jahren in den USA einen ersten Aufschwung, ist aber insbesondere aufgrund der hohen Ausstattungs- und Implementationskosten erst derzeit dabei, sich breiter durchzusetzen (Adams 1980, 90f.; Kirkendall 1980, 31). Vorteile von CAI sind vor allem:

- hohe Attraktion für viele potentielle Anwender;
- individuelle Anpassungsmöglichkeit (selbständige Wahl des Lerntempos, Wiederholungsmöglichkeiten, intensivere Erläuterung bei Verständnisschwierigkeiten);
- höherer Lerneffekt durch Rückkopplung (Lösung von Aufgaben) und Verstärkung.

Als Nachteile ergeben sich neben dem auch für die übrigen Formen der Selbstunterweisung geltenden Motivationsproblem (Sauppe 1980, 44) vor allem Kostenaspekte wie Geräteausstattung, Programmierung und Computerzeit. Darüberhinaus ist auch vonnöten, daß am jeweils benutzten Rechner ein spezielles CAI-Programm-System vorhanden ist (Clark 1974, 342f.). Die rasante Entwicklung auf dem EDV-Sektor (Minicomputer, Verbilligung der Hardware, benutzernähere Software) scheint jedoch eine zukünftig breitere Anwendung von CAI in der Benutzerschulung zu begünstigen.

Selbstunterweisung

Wie das Beispiel CAI zeigt, wird die selbstunterweisende Benutzerschulung (die sich früher auf schriftliche Führer beschränkte) zunehmend formen- und facettenreicher. Neuere Formen sind etwa Selbst-Führungen (angeleitet durch Tonband und/oder schriftliches Begleitmaterial), 'Self-Instructional Workbooks' (konventionell oder als programmiertes Lehrbuch), Selbstbedienungs-Tonbildschau, optisches Leit- und Orientierungssytem (s.u.) sowie diverse Medienkombinationen (so berichtet etwa Adams (1980, 91f.) von einem 'Lernpaket' zur selbständigen Einübung von Katalogregeln, bestehend aus einer Tonbildschau, einer Kataloglade mit Musterkarten sowie Antwortformularen für die Lösung gestellter Aufgaben). Selbstunterweisende Materialien lassen sich insbesondere auch zur Schulung am Benutzungsort ('Point-of-Use Instruction'), d.h. zur Ad-hoc-Erläuterung bestimmter Bibliothekseinrichtungen bzw. Informationsmittel, vorteilhaft einsetzen (hohe Lernmotivation durch akute Bedarfssituation). Neben den bereits bei CAI genannten Vorteilen (individuelle Wahl des Lerntempos, Wiederholungsmöglichkeit) können als weitere Positiva von 'Self-Instruction'-Methoden die ständige Verfügbarkeit, die Erreichbarkeit großer Benutzerzahlen bei relativ geringen Kosten sowie der personalentlastende Aspekt (nach Herstellung nur noch geringer Aufwand) angeführt werden (vgl. Sauppe 1980, 31-32, 43; Adams 1980, 83f.; Goggin 1974, 109).

In bezug auf schriftliche Schulungsmaterialien sind folgende aktuelle Aspekte festzuhalten:

- schriftliche Benutzungsführer kommen bei sytematischer Anlage (mit Schlagwortregister) besser an als bei stichwortartigem Aufbau (Wegener 1980; Wunderlich 1974; Luck 1973);
- bei der Konzeption von Merkblättern wird eine aufeinanderabgestimmte Gestaltung zunehmend favorisiert bzw. eine mögliche Zusammenfaßbarkeit zu einer Loseblattsammlung angestrebt (Müller 1980, 197); ein Beispiel dafür liefert etwa die UB Wien;
- 'Workbooks' zur selbständigen Erarbeitung bestimmter Kenntnisse und Fertigkeiten der Bibliotheksbenutzung finden zunehmend Interesse und Verbreitung (Adams 1980, 88f.); Untersuchungen haben gezeigt, daß programmierte Workbooks zur Einführung in diverse bibliographische Hilfsmittel ähnlich effizient sein können wie personal geleitete Kurse (Phillips/Raup 1979).

Beschilderung/Optisches Leitsystem

Selbstunterweisung im weiteren Sinne bieten auch Hinweisschilder und optische Leitsysteme. Auch Schautafeln und Lagepläne können von sich aus so manche Benutzerfrage beantworten, sodaß auch optische Orientierungshilfen als Medien der Benutzerschulung zu sehen sind (Adams 1980, 85f.). So berichtet etwa Naumann (1981) über die Entwicklung eines Kennzeichnungssytems für die Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt, das einen integralen Bestandteil eines im Rahmen des Modellprogramms 'Erstbenutzerschulung' erarbeiteten Schulungspakets bilden soll.

Als Einsatzmöglichkeiten optischer Orientierungshilfen sind etwa zu nennen (vgl. Häußer 1982, 135f.; Ellsworth 1974, 419; Fjällbrant/Stevenson 1978, 74ff.):

- Vermittlung von Basisinformationen zur Bibliothek, die dem Erstbenutzer eine Übersicht über Bibliotheksabteilungen, Serviceeinrichtungen, Buchaufstellungssytem, Verhaltensregeln, etc. präsentieren;
- Lagepläne und Wegweiser zu bestimmten Bibliothekseinrichtungen;
- Erklärung des Aufstellungssytems, Kennzeichnung von Bestandskategorien (z.B. Bibliothek der TH Göteborg: Farben für Fachgebiete, geometrische Symbole für Literaturgattungen);
- Hinweistafeln für verschiedene Zwecke (Kennzeichnung und Erläuterung bestimmter Benutzungseinrichtungen, Erklärungen zu diversen Informationsmitteln).

Wie im Fall der technischen Medien sollte auch die Realisierung eines optischen Kennzeichnungssystems unter Hinzuziehung von Fachleuten (Kommunikationstechnik, Design) erfolgen; zudem sollten auch die u.U. nicht unbeträchtlichen Materialkosten bedacht werden (vgl. Naumann 1981).

IBM 618 VIE 35

Trends bei Führungen

Die Bibliotheksführung ('Guided Tour') am Studienanfang als das immer noch verbreitetste Mittel der Benutzerschulung wird in der Literatur zunehmend abgewertet, insbesondere wenn sie die einzig angewandte Methode ist (Dudley 1972, 86; Breivik 1977, 67; Kirkendall 1980, 31). Noch schlechter in der Bewertung, auch durch die Studenten, erscheinen Massenvorlesungen (Fjällbrant/Stevenson 1978, 37f.; Dudley 1972, 88). Dennoch sollte nicht versucht werden, personale Formen der Benutzerschulung (ausschließlich) durch apersonale Methoden zu ersetzen (Möglichkeit von Rückfragen, Erklärungen, Übungen, persönlicher Kontakt Bibliothekar/Benutzer). Wie Untersuchungen zeigen, schneiden Bibliotheksführungen im Vergleich zu Tonbildschauen hinsichtlich der Vermittlung von (kognitiven) Lerninhalten nicht unbedingt schlechter ab (vgl. Baldwin/Rudolph 1979).

Ein positives Ergebnis ist von Bibliotheksrundgängen mit größerer Wahrscheinlichkeit zu erwarten, wenn:

- kleine Gruppen (optimal 5-6 Personen, max. 10) geführt und dadurch auch Übungen, Gespräche und Fragestellungen ermöglicht werden (Sauppe 1980, 43; Müller 1980, 153);
- das Lehrziel in der Vermittlung von Überblickswissen (Räume, Elementarkenntnisse) und nicht von Anwendungssicherheit besteht (Müller 1980, 154; Strelczyk 1976, 347);
- keine zu große Detailliertheit der Information (Katalogregeln, Fachbibliographien) angestrebt wird (Strelczyk 1976, 348);
- AV-Medien in die Führungen einbezogen werden (Kombination von Schulungsformen);
- die Führungen nach Bedarf über Vereinbarung jederzeit möglich sind (Müller 1980, 150).

2.5. Evaluation

Definitionsgemäß bezeichnet Evaluation die 'systematische und mit wissenschaftlichen Methoden durchgeführte Sammlung von Daten über ein Lehrsystem oder einzelne seiner Komponenten zum Zwecke der Bewertung, Revision und Verbesserung' (Westermann 1980, 92; ähnlich Fjällbrant/Stevenson 1978, 53; Stevenson 1977b, 27). Daher dient Evaluation im Kontext der Benutzerschulung dazu,

- den Lernerfolg der Teilnehmer zu überprüfen;
- die Wirksamkeit eines Schulungsprogramms (bzw. einzelner Programmteile) zu bewerten;
- zur Ergänzung, Erweiterung, Revision des Programms zu verhelfen (Sauppe/Müller/Westermann 1980, 232).

Letztlich dient Evaluation auch noch zur Rechtfertigung der für Benutzerschulung getätigten Aufwendungen gegenüber dem Unterhaltsträger (Westermann 1980, 92; Werking 1980, 153).

Von der Einsatzseite können unterschieden werden:

formative Evaluation (Bewertung eines Programmes in Teilschritten während Planung und Realisierung) und summative Evaluation (Bewertung der Ergebnisse) (Sauppe 1980, 38; Westermann 1980, 92). Formative Evaluation dient somit primär zur laufenden Verbesserung eines Programms, während summative Evaluation Informationen über die Effizienz eines gesamten Kurses oder Programms liefert (Fjällbrant/Stevenson 1978, 56f.)

Als wesentlicher gegenwärtiger Trend kann ein zunehmend ausgeprägtes Bewußtsein um die Notwendigkeit von Maßnahmen, die auf eine Bewertung der Effizienz von Methoden und Programmen der Benutzerschulung abzielen, registriert werden. 'Allgemein gilt, daß jedes Benutzerschulungsprogramm evaluiert werden sollte' (Sauppe 1980, 38; vgl. auch Lubans 1974a, 232f.; Fjällbrant/Stevenson 1978, 57f.). Dies bedeutet nicht, daß jede einzelne Schulungsveranstaltung evaluiert werden muß, doch sollten neue Programme und laufende Programme - in Abständen - derartigen Bewertungen unterzogen werden (Sauppe/Müller/Westermann 1980, 232).

In der Praxis scheint man davon allerdings weit entfernt zu sein, da Evaluation meist gar nicht oder nur unzulänglich stattfindet (Lubans 1974a, 232; Sauppe 1980, 38). Werking (1980, 153f.) zitiert eine Untersuchung von Hernon (1975), wonach zwei Drittel der befragten (amerikanischen) Bibliotheken keine Daten zur Bewertung ihrer Benutzerschulungsprogramme sammelten.

Sicherlich ist das vielfache Zögern, Evaluation zu betreiben, darauf zurückzuführen, daß es sich dabei um eine in Planung, Durchführung und Auswertung aufwendige und mühevolle Aufgabe handelt, deren Ergebnisse wiederum zu aufwendigen Konsequenzen (Revisionen etc.) führen können. Zudem werden die eingesetzten Methoden nicht unerheblich durch Probleme hinsichtlich ihrer Reliabilität (Zuverlässigkeit) und Validität (Gültigkeit) beeinträchtigt. Problematisch erscheint auch, daß zumeist nur die kurzfristigen Wirkungen von Schulungsprogrammen gemessen werden können, wogegen eigentlich die längerfristigen Auswirkungen von Benutzerschulung für Bewertungsüberlegungen von Interesse sind.

Als Methoden zur Evaluation von Benutzerschulung sind anzuführen (vgl. Fjällbrant/Stevenson 1978, 55ff.; Sauppe/Müller/Westermann 1980, 232; Werking 1980, 154-160):

- (teilnehmende) Beobachtung des Benutzerverhaltens (gebräuchlich, aber meist zuwenig systematisch angewandt);
- standardisierte wie auch 'selbstgestrickte' Lerninhaltsaufnahmetests, hauptsächlich für die Kontrolle der gelern-

ten 'Library Skills'; bekannte Tests: Peabody Library Information Test, Feagley Library Orientation Test for College Freshmen; häufig dienen Tests auch dem Vergleich zweier oder mehrerer alternativer Schulungsmethoden;

- Bewertung durch Befragung der (studentischen) Teilnehmer, sowohl auf affektive als auch kognitive Lerneffekte abzielend. Über zahlreiche Befragungsergebnisse berichtet z.B. Lubans: So antworteten etwa an der University of Colorado auf die Frage nach den subjektiven Qualitätseindrücken eines Films über den 'Reader's Guide': 40% 'Yes I did learn' vs. 30% 'No it didn't help me'; 30% fanden den Film 'interesting' vs. 10% 'very dull' (1974a, 239). Mehrere Modellfragebogen sind bei Lubans (ibd., 242-53) dargestellt;
- Bewertung durch Befragung des Lehrkörpers;
- Bewertung von studentischen Bibliographiearbeiten (z.B. Literaturzusammenstellungen, die im Zusammenhang mit Studienaufgaben angefertigt wurden);
- Bewertung von Suchstrategien der Benutzer mittels Überprüfung von Rechercheprotokollen, die von Schulungsteilnehmern angelegt wurden;
- Inspektion von bibliotheksstatistischen Daten (Auswirkungen der Benutzerschulung auf Ausleihzahlen, Zahl/Art der Auskünfte, Besucherfrequenz, etc.)

Zur Evaluation im weiteren Sinn ist schließlich auch noch die Erhebung bzw. Messung der Bibliothekskompetenz der (potentiellen) Benutzer vor Benutzerschulungs-Aktivitäten oder vor Planung eines Benutzerschulung-Programms zu zählen. Aus Daten dieser Art kann einerseits die Notwendigkeit von Benutzerschulung abgeleitet werden (vgl. Abschnitt 2.1.), andererseits stellen sie aber auch eine Ausgangsbasis ('Baseline') für eine spätere Wirksamkeitskontrolle von Benutzerschulungsmaßnahmen dar (Young 1974, 7f.; Werking 1980, 162f.) In diesem Zusammenhang sind etwa die bereits erwähnten Befragungsbefunde von Lubans (1974a,b) oder Fjällbrant (1978) über die relativ geringen Bibliothekskenntnisse der Studenten zu nennen.

Als neuere Bewertungsstrategie sei abschließend die 'illuminative' oder 'responsive' Evaluation genannt, die sich als - freilich weniger standardisierte bzw. objektive - Alternative zu psychometrischen Tests versteht. Sie versucht, sich weniger auf die Erreichung von Lernzielen als vielmehr auf die Entwicklung des Teilnehmerverhaltens zu konzentrieren und legt auf die Einbeziehung unerwarteter Problemstellungen und Ergebnisse Wert. Methodisch folgt sie dem Prinzip der 'fortschreitenden Blickverengung', d.h. der zunehmenden Konzentration auf die wichtig erscheinenden Fragen (vgl. Harris 1977; Fjällbrant/Stevenson 1978, 56; Sauppe 1980, 39; Werking 1980, 163).

2.6. Lehrpersonen

Über das Problem, unter welcher Personengruppe die personalen Träger bibliotheksbezogener Benutzerschulung am sinnvollsten zu suchen sind, wurde und wird viel diskutiert. Dabei geht es um die Frage, (a) ob bibliothekarische Benutzerschulung an der Universität primär vom Lehrkörper oder von Bibliothekaren getragen werden sollte, und (b) welche Bibliotheksbediensteten im zweiten Fall hauptsächlich mit dieser Aufgabe betraut werden sollten.

ad (a)

In der 'Frühzeit' der Benutzerschulung vertrat man vor allem die Ansicht, daß diese - hauptsächlich als Vermittlung von elementaren Bibliothekskenntnissen betrachtet - Aufgabe der Bibliothekare sei. Als Gegenströmung dazu entwickelte sich die Ansicht, daß - insbesondere, wenn es um die Vermittlung von fachbezogenen Literaturkenntnissen geht - Benutzerschulung in erster Linie vom Lehrkörper betrieben werden sollte. Gegenwärtig läßt sich eine zunehmende Konvergenz der beiden Standpunkte absehen: Unterweisung in den allgemeinen Fertigkeiten der Bibliotheksbenutzung gilt als Aufgabe der Bibliothekare; fachlich spezialisierte bzw. auf Fachliteratur bezogene Benutzerschulung gilt hingegen als gemeinsame Kooperationsaufgabe, bei der den Bibliothekaren z.T. eine die Universitätslehrer unterstützende Funktion zugeschrieben wird (Scrivener 1972, 113; Strelczyk 1976, 346).

Sowohl hinsichtlich der einen wie auch der anderen Personengruppe spricht eine Reihe von Argumenten für (+) bzw. gegen (-) deren Eignung als personale Träger der Benutzerschulung. Im Falle der Bibliothekare sind dies etwa (Scrivener 1972, 113f.; Sauppe 1980, 36):

(+) Kenntnis der Bibliothek als Institution;

(+) Wissen um die vorhandenen Bestände;

(+) Erfahrung mit Literatursuche aus der Alltagspraxis (wo findet man was?);

(+) Benutzerschulung ist primär ein Anliegen der Bibliothek, also müssen sich auch v.a. Bibliothekare darum kümmern;

(+) wandelndes Rollenbild des Bibliothekars, vermehrtes Selbstverständnis als aktiver Informationsvermittler;

(+) zunehmende Förderung der Motivation bzw. Voraussetzungen (Kenntnisse) zur Benutzerschulung durch bibliothekarische Ausbildung/Bibliotheksschulen;

(+) soweit Benutzerschulung Aufgabenschwerpunkt darauf spezialisierter Bibliothekare ist, sind diese durch entsprechende Aus- und Weiterbildung, ständiges Befaßtsein sowie damit wachsende Erfahrung vor allen anderen für diese Aufgabe prädestiniert;

(-) Lehrtätigkeit ist auf Seiten der Bibliothekare oft eine ungewohnte, ungelernte, auch ungeliebte Funktion; vielfach ist man nicht Bibliothekar geworden, um Lehraufgaben auszuüben (vgl. Westermann 1980, 70f; Dudley 1972, 88f.);

(-) Bibliothekare sind den Universitätslehrern statusmäßig nicht gleichgestellt und erreichen ohne deren Unterstützung oft nicht die notwendige Autorität als Lehrperson;

(-) Bibliothekare sind oft zuwenig über Studiengänge und -erfordernisse und damit über die wahren Benutzerbedürfnisse informiert;

(-) Benutzerschulung ist für Bibliothekare meist nur eine Teilaufgabe neben anderen Funktionen, sodaß es an der notwendigen Konzentration auf diese Tätigkeit mangelt.

Teilweise analog dazu kann hinsichtlich der Zuweisung von Benutzerschulung an den Lehrkörper festgehalten werden:

(+) Universitätslehrer haben (meist) mehr Lehrerfahrung bzw. mehr Motivation zur Lehrtätigkeit;

(+) der Lehrkörper kennt die Bedürfnisse der Studenten besser (Vertrautheit mit dem Studiengang, engerer Kontakt zu den Studenten);

(+) Universitätslehrer können in stärkerem Maße zur Bibliotheksbenutzung bzw. zur Teilnahme an Benutzerschulung (als Voraussetzung dafür) motivieren, da sie einen entscheidenden Faktor in der studentischen Meinungsbildung darstellen;

(+) soweit sich Universitätslehrer mit Literatursuche und -gebrauch vertraut gemacht haben, wissen sie über die fachlich spezifischen Literaturprobleme auf ihrem Gebiet wesentlich besser Bescheid;

(+) falls man - wie im Ausland vielfach der Fall - bibliothekarische Benutzerschulung als Teil der Studienausbildung betrachtet, fällt sie (wie auch die übrige Studienausbildung) in den Aufgabenbereich der Universitätslehrer (Lester 1979, 370; Harris 1980, 15);

(-) Untersuchungen haben gezeigt, daß die Bibliothekskompetenz (Benutzung, Methodik der Literatursuche etc.) der Hochschullehrer oft nicht ausreicht, um selbständig Studenten in dieser Disziplin auszubilden (Scrivener 1972, 114; Read/Thomson 1974; Young 1974, 5f.; Breivik 1977, 4);

(-) die intensive Einarbeitung in einen engen fachlichen Teilbereich führt beim Lehrkörper einerseits zu einer besonders guten Kenntnis der Informationsquellen (langjährige Beschäftigung mit der Literatur, Aufbau von internationalen Kollegenkontakten etc.), hat aber andererseits oft zur Folge, daß man über grundlegende Aspekte der Bibliotheksbenutzung und Literatursuche wenig informiert ist;

(-) häufig sind Universitätslehrer selbst der Meinung, daß bibliothekarische Benutzerschulung nicht von ihnen, sondern von Bibliothekaren unternommen werden sollte; so zeigte sich im Rahmen der DFG-Benutzerstudie (1973), daß 68% der befragten Hochschullehrer (N=494 Apn) Benutzerschulung als Aufgabe der Bibliothekare und nur 24% als Aufgabe der Hochschullehrer bezeichneten (Bock 1979, 58f.)

Angesichts all dieser Argumente ist die gegenwärtige Befürwortung einer möglichst engen und koordinierten Zusammenarbeit zwischen Bibliothekaren und Lehrkörper nur allzu plausibel. Besinnt man sich auf die Notwendigkeit einer fachlichen Ausrichtung insbesondere der qualifizierteren Benutzerschulung, so erscheint dabei die Mitwirkung zumindest einzelner Universitätslehrer auch aus bibliothekarischer Sicht geradezu unumgänglich. Wenngleich diese erwünschte Zusammenarbeit bei Planung und Durchführung von Benutzerschulungsprogrammen derzeit (auch im Ausland) noch wenig realisiert ist, ist sie zukünftig in jedem Fall anzustreben. Dies bedingt letztlich Aktivitäten von beiden Seiten; sofern die Bibliotheken die Koordinierungsfunktion übernehmen wollen (was anzustreben ist, wenn ihnen Benutzerschulung ein echtes Anliegen ist), werden sie jedoch stets die ersten Schritte zu einer solchen Zusammenarbeit tun müssen (vgl. Cowley 1980, 36f.; Harris 1980; Westermann 1980, 71f.; Schmidt 1981, 101).

ad (b)

Wer soll nun innerhalb der Bibliothek mit der Durchführung von Benutzerschulung beauftragt werden? Diverse Erhebungen zeigten die Existenz verschiedener praktizierter Organisationsformen, insbesondere bei der Abhaltung von Führungen (Kirk/Kennedy/Van Zant 1980, 44f.; Müller 1980, 153; Sauppe 1980, 36):

- periodisch gestreute Übernahme von Schulungsgruppen durch alle ausgebildeten Bibliothekare (Höherer und Gehobener Dienst). Diese Lösung wird eher als unbefriedigend angesehen (unterschiedliche pädagogische, didaktische und motivationale Voraussetzungen), ist in der Praxis aus personellen Gründen aber oft gar nicht anders möglich (Verteilung der Arbeit auf viele, ohne den einzelnen allzusehr zu belasten);
- Übernahme der Aufgaben durch einen oder mehrere Mitarbeiter der Benutzungs- und/oder Informationsabteilung (neben deren sonstigen Obliegenheiten); Nachteile: mögliche Überlastung durch Aufgabenkollision, ev. unklare Kompetenzverteilung;
- ein hauptamtlicher Benutzerschulungs-Bibliothekar ('instruction librarian') plant, organisiert und koordiniert die von Auskunftsbibliothekaren, Fachreferenten u.a., aber zum (Groß-)Teil auch von ihm selbst getragenen Schulungsprogramme.

Je ernster, zielgerichteter und planvoller sich eine Bibliothek mit Benutzerschulung beschäftigt, desto sinnvoller erscheint eine personelle Konzentration anstelle einer personellen Streuung der Aufgaben. Insbesondere ist zu bedenken, daß, wie schon angedeutet, Benutzerschulung nicht unbesehen jedermanns Sache sein muß bzw. kann, sondern ein Gelingen derselben neben fachlicher Qualifikation auch bestimmte besondere Voraussetzungen bedingt. Dazu zählen etwa (Fjällbrant/Stevenson 1978, 153f.; Müller 1980, 153; Sauppe 1980, 37):

- persönliches Engagement und Interesse für Benutzerschulung;
- pädagogisches/didaktisches Geschick;
- Kenntnisse in der Benutzerschulung selbst (Theorie, Methoden, Formen, Entwicklungstendenzen etc.);
- Kenntnisse hinsichtlich des Benutzerverhaltens;
- Erfahrung im Auskunftsdienst.

Zunehmend wird daher das Modell des institutionalisierten Instruction Librarian präferiert (Sauppe 1980, 37) bzw. - auch im deutschen Sprachraum - eine eigene Planstelle für einen hauptamtlichen 'Bibliothekspädagogen' gefordert (Selbmann 1981, 84). Im (angelsächsischen) Ausland gibt es diese Institution vielfach schon länger. So wurden etwa an der Bibliothek der Sangamon State University (Springfield, Ill.) mehrere Stellen für 'Instructional Services Librarians' eingerichtet, die ausschließlich für Benutzerschulungsaufgaben (Abhaltung von Workshops für Studenten, Lehrkörper und Verwaltungspersonal der Universität, Auskunftsdienst, Mitarbeit im Curriculumkommittee der Fakultäten, etc.) zur Verfügung stehen; die Arbeit dieser Bibliothekare fand innerhalb der Universität große Anerkennung (Breivik 1977, 35f.). Auch das bereits erwähnte Programm der TH Göteborg wird von insgesamt drei hauptamtlichen Bibliotheksinstruktoren (davon eine Akademikerin) getragen. Der personelle Aufwand gut gestalteter und organisierter Programme darf, wie gerade dieses Beispiel zeigt, nicht unterschätzt werden. Abgesehen von jahrelanger personalaufwendiger Planungs- und Entwicklungsarbeit stehen in Göteborg die drei Schulungsleiter an 106 Tagen des Jahres je 2 bis 5 Stunden für 53 Kurse mit über 800 Studenten zur Verfügung; zusätzlich sind ca. 1200 Studenten der Orientierungsphase sowie Kurse für Doktoranden und außeruniversitäre Interessenten zu betreuen (vgl. Fjällbrant 1978; Müller 1980, 164ff.)

IBM 618 VIE 35'

3. STAND DER BENUTZERSCHULUNG AN DER TU WIEN

Mit der Neubesetzung der Bibliotheksdirektion (1977) wurde ab dem WS 1977/78 mit der Abhaltung von Einführungsvorträgen begonnen. In den Studienjahren 1977/78, 1978/79 und 1979/80 wurden diese Veranstaltungen an jeweils drei Terminen angeboten. Diese (fixen) Termine wurden als 'Einführung in die Benutzung der Bibliothek und ihrer Kataloge' im Vorlesungsverzeichnis, durch Handzettel, die den Inskriptionsunterlagen beigelegt waren, sowie durch Aushang am Bibliothekseingang angekündigt.

Die Einführungsvorträge fanden jeweils am Beginn des Wintersemesters im Vorraum zum Lesesaal (gleichzeitig Standort des Publikumskataloges) statt. Sie wurden vom Bibliotheksdirektor gemeinsam mit einem Bibliotheksangehörigen des Höheren Dienstes gehalten, wobei je Veranstaltung ca. 50-60 Studenten verschiedener Semester und Studienrichtungen teilnahmen. Als schriftliches Begleitmaterial wurden Handzettel mit Beispielen für Katalogeintragungen ausgegeben. Die Begleitumstände waren eher ungünstig, da die Zuhörer in dem kleinen Raum, dichtgedrängt und ohne Sitzgelegenheiten auskommen mußten, und bei laufendem Bibliotheksbetrieb gegenseitige Störungen unvermeidlich waren. Dieser Eindruck teilte sich auch einem der Verfasser des vorliegenden Berichts als (damals) studentischem Teilnehmer an einer dieser Einführungen mit. Eine Führung durch weitere Bibliotheksräume war nicht vorgesehen, statt dessen wurden Interessenten an weiterführenden Informationen aufgefordert, sich in aufgelegte Listen einzutragen. Es kamen aber auf diese Weise insgesamt nur zwei Interessentengruppen mit etwa je 12 Personen zustande.

Kleingruppenführungen

Im WS 1980/81 wurde ein neuer Weg beschritten, indem eine Vielzahl von Veranstaltungsterminen für kleine Gruppen bis maximal 15 Personen angeboten wurde. Die Ankündigung erfolgte mittels Aushang, einem den Inskriptionsunterlagen beigelegten Flugblatt sowie Ankündigungen im Mitteilungsblatt der TU Wien und in der Hochschülerschaftszeitung 'HTU-info'. Es wurden hauptsächlich Termine vom Inskriptionsbeginn bis Ende Oktober (vereinzelte Termine sogar noch im November u. Dezember sowie im ersten Jahr zwei Termine im Jänner), mehrmals in der Woche und zu verschiedenen Tageszeiten (teilweise in der Schließungszeit der Bibliothek) angeboten. Auf die Möglichkeit, Sondertermine (z.B. für geschlossene Gruppen) einzuschieben, wurde hingewiesen. Für jeden Termin lag von Inskriptionsbeginn an eine Teilnehmerliste auf, in die sich die Interessenten einzutragen hatten.

Die einzelnen Veranstaltungen dauerten jeweils etwa eine Stunde. Die Teilnehmer wurden mit den Benutzungsmöglichkeiten und -bedingungen sowie insbesondere mit den Katalogen vertraut gemacht und auch durch die Bibliothek geführt.

Im WS 1981/82 wurden nach dem Muster des Vorjahres 24 fixe Termine zwischen Ende September und Mitte Oktober angeboten, deren Zahl dann infolge des regen Interesses bis Ende November auf insgesamt 35 Termine erweitert werden konnte.

Tabelle 1 gibt einen Überblick über Anzahl und Studienrichtung der Teilnehmer beider Jahre. Wie aus der Tabelle hervorgeht, rekrutierte sich der Großteil der Teilnehmer (fast 80%) aus Studenten des 1. Semesters:

TABELLE 1	1980/81	1981/82	1980/81 + 1981/82	
Stud.richtung	absolut	absolut	absolut	%
Raumpl./Arch.	46	59	105	20 %
Bauing.wesen	16	13	29	5 %
Elektrotechnik	51	76	127	24 %
Maschinenbau	29	49	78	15 %
Informatik	35	79	114	21 %
Physik	15	24	39	7 %
Mathematik	8	17	25	5 %
Chemie	3	13	16	3 %
Gesamt	203	330	533	100 %

Schriftliche Unterlagen

An schriftlichem Informationsmaterial für die Einführungsveranstaltungen bzw. zum Selbststudium stehen derzeit (a) ein Benutzungsführer, (b) verschiedene Merkblätter und (c) themenspezifische Informationsbroschüren zur Verfügung:

ad (a)

Als erstes Heft einer Reihe 'UBTU Wien, Benützungshilfen' erschien 1978 die erste Ausgabe des Bibliotheksführers 'Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien von A bis Z' von J. Wawrosch. Von dieser 10-seitigen Broschüre im Format 10x20 cm wurden 3000 Stück aufgelegt. Der Aufbau erfolgte alphabetisch nach Schlagwörtern und orientierte sich am Benutzungsführer der UB Braunschweig. Auf Verlangen wurde der Führer bei den diversen Publikumseinrichtungen (Lesesaalaufsicht, Leihstelle, Katalogauskunft, Chemiebibliothek) ausgegeben. Je ein Exemplar wurde an alle Institute der TU Wien verschickt. 1980 wurde eine 2., verb. Ausgabe in einer Auf-

IBM 6/8 VIE 35

lage von ebenfalls 3000 Stück herausgebracht. Sie lag im Bibliotheksbereich zur freien Entnahme auf, wurde bei Führungen kostenlos abgegeben sowie an die zur TU gehörigen Mitglieder des Lehrkörpers persönlich verschickt.
Einige Institute übernahmen größere Stückzahlen zur Verteilung; 100 Exemplare wurden an die HTL Wien I auf deren Wunsch übersandt. Aufgrund der Druckkostensteigerungen konnten von der 3. Ausgabe von 1982 nur mehr 1500 Stück aufgelegt werden. Die Herausgabe aller drei Auflagen wurde dank der Unterstützung des Akademischen Senates durch Mittel der TU Wien finanziert. Die Produktion erfolgte durch konventionelle Satz- und Druckmethoden. Dies ermöglichte einerseits eine entsprechende optische Qualität der Broschüre, führte aber andererseits zu sehr umständlichen und zeitaufwendigen Änderungsarbeiten im Rahmen der bei den Neuauflagen erforderlichen Verbesserungen, wobei das Fehlen eines bibliothekseigenen Textverarbeitungssystems deutlich spürbar wurde.

ad (b)

Seit Einführung der Kleingruppenführungen stehen von der Bibliothek selbst angefertigte und vervielfältigte Merkblätter zur Verfügung:

(1) Merkblatt zur Ausfüllung des Leihscheines; auf der Rückseite ausgewählte Katalogzettelbeispiele;

(2) Standortskizze der Universitätsbibliothek im Hauptgebäude der TU Wien und Übersichtsplan der Hauptbibliothek;

(3) Benützungshinweise zur Zeitschriften-Freihandaufstellung (anläßlich einer Um- und Neuaufstellung im Lesesaal);

(4) Ein Informationsblatt über die Informationsvermittlungsstelle (Online-Literaturrecherchen);

(5) Merkblatt der Informationsvermittlungsstelle mit Hinweisen zur Beschaffung der durch Online-Recherchen nachgewiesenen Literaturstellen.

Diese Merkblätter wurden bei Führungen ausgeteilt bzw. liegen in der Bibliothek zur freien Entnahme auf. Merkblatt (4) wurde darüberhinaus auch an alle Mitglieder des Lehrkörpers versandt; Merkblatt (5) wird im Zusammenhang mit computerunterstützten Literatursuchen ausgegeben.

ad (c)

Als Ersatz für ein Merkblatt mit Literaturhinweisen zum Thema 'Arbeitsmethodik' wurde 1981 Heft 2 der 'Benützungshilfen' herausgegeben: 'Informationsquellen zum Thema Studium und wissenschaftliche Arbeit. Hinweise auf Bibliotheksbestände an der Technischen Universität Wien' von O. Oberhauser und R. Würzl. Diese Broschüre (Auflage 1500 Stück, 48 Seiten, Format DIN A5) wurde an alle Institute der TU verschickt und wird für Bibliotheksbenutzer in der Informationsabteilung und in der Leihstelle zur Verfügung gehalten. Sie wurde von den

IBM 618 VIE 35

Verfassern eigenhändig maschingeschrieben, in der Wirtschaftsabteilung der TU im Offsetverfahren gedruckt und in der Bibliothek mit ausgeliehenen Geräten (Falzmaschine der UB Graz, Heftmaschine der Wirtschaftsabteilun)g unter verhältnismäßig hohem Personalaufwand selbst gebunden.

Zwei weitere Hefte der 'Benützungshilfen' sind noch für 1982 geplant:

- Mathematik-Lehrbücher. Hinweise auf Bestände der Hauptbibliothek, von W. Kainz;
- Benutzungsanleitung für die Dokumentationskartei 'Schrifttum Bauwesen', von R. Würzl und O. Oberhauser.

Ein Heft über Physiklehrbücher der Hauptbibliothek ist für die nächste Zukunft projektiert.

Sonstige Medien

Gegenwärtig stehen der Bibliothek keine sonstigen Medien (audio-visuelle Medien, Computer Aided Instruction, spezielle Beschriftungen, optische Leitsysteme) für Benutzerschulungszwecke zur Verfügung.

Benutzerschulung für außeruniversitäre Teilnehmer

Sowohl 1980/81 als auch 1981/82 wurden verschiedentlich Gruppen von Schülern diverser Höherer Technischer Lehranstalten (HTL Mödling und HTL Wien I) durch die Bibliothek geführt. Die Initiative zum Besuch der Bibliothek lag dabei in der Regel bei den jeweiligen Lehrpersonen, die auch im Anschluß an die Führungen mit ihren Schülern diverse Übungen (Buchbestellungen, thematische Literatursuche, etc.) durchführten.

Benutzerschulung außerhalb der Hauptbibliothek

- Universitätslehrer verschiedener chemischer Institute besuchten in den letzten Jahren des öfteren im Rahmen von Lehrveranstaltungen mit Studenten die Chemiebibliothek, wobei ihnen von der dort tätigen Bibliothekarin Hinweise für die Benutzung der Bibliothek geboten wurden (43 Teilnehmer an 5 Terminen im WS 1980/81; 73 Personen an 8 Terminen im SS 1981; 31 Personen an 2 Terminen im WS 1981/82);
- ein Assistent des Instituts für Organische Chemie hält ein Seminar 'Chemische Literatursuche mittels Computer', im Zuge dessen die Studenten mit der Literatursuche in der maschinellen Version der Chemical Abstracts sowie mit spezifischen Benutzungsmöglichkeiten der Informationsvermittlungsstelle sowohl detailliert als auch praktisch (unter Anleitung des zuständigen Bibliothekars) vertraut gemacht werden;

- eine Vorlesung und Übung mit dem Titel 'Wissenschaftliche Arbeitsmethodik und Dokumentation' wird im Rahmen der Studienrichtung Architektur (Wahlplan 'Integrierte Umweltgestaltung') angeboten. Dabei wurden mit den Teilnehmern fallweise in der Bibliothek Probleme der Dokumentationspraxis erörtert (diese Lehrveranstaltungen sollen ab SS 1983 zum Teil von einem der Autoren des vorliegenden Berichtes übernommen werden);
- weiters werden an der TU verschiedene Lehrveranstaltungen mit mehr oder weniger Bezug zur Benutzerschulung, aber ohne Kontakte zur Bibliothek, angeboten.

Personelle Ressourcen

Es ist evident, daß Kleingruppenführungen sehr personalintensiv sind. Angesichts der Auslastung mit sonstigen Aufgaben war es somit notwendig, die Führungen möglichst gleichmäßig auf das vorhandene qualifizierte Personal aufzuteilen. Dieses umfaßt derzeit in der Hauptbibliothek 7 Bedienstete des Höheren Dienstes (inkl. des Bibliotheksdirektors) sowie 13 Bibliothekare des Gehobenen Dienstes (davon 2 halbtagsbeschäftigt). Bisher konnten allerdings nahezu ausschließlich die Mitglieder des Höheren Dienstes zur Mitwirkung motiviert werden. Das angeführte Personal verteilt sich auf die verschiedenen Organisationseinheiten der Bibliothek, wobei zu erwähnen wäre, daß die Bibliotheksstruktur derzeit kein Fachreferentensystem vorsieht.

Vom theoretisch verfügbaren Personal ist weiters auch der jeweils noch in Ausbildung begriffene Anteil abzuziehen, sodaß die für Benutzerschulung tatsächlich verfügbaren personellen Resourcen - realistisch gesehen - letztlich keinesfalls ausreichend erscheinen. So wäre etwa bei einer auch nur annähernd vollständigen Teilnahme der Erstsemestrigen (das sind pro Wintersemester 1500-2000 Studienanfänger) an den bisherigen Einführungsveranstaltungen das gegenwärtige Angebot mit Sicherheit nicht aufrecht zu erhalten. Auch ohne eine derartige Teilnahmefrequenz beginnt die Lage zur Zeit bereits kritisch zu werden; so stieg die Teilnehmerzahl im WS 1981 gegenüber dem Vorjahr um ca. 60%.

Der Mangel eines hauptamtlich oder zumindest vorwiegend mit Benutzerschulung befaßten Mitarbeiters macht sich aber nicht nur hinsichtlich der Abhaltung von Veranstaltungen, sondern vor allem auch in bezug auf Planung, Koordination und Vorbereitung der komplexen Aufgabe 'bibliothekarische Benutzerschulung' bemerkbar. So kommt es nicht von ungefähr, daß der im Rahmen der vorliegenden Arbeit versuchte Anstoß zu einer intensiveren Befassung mit Benutzerschulung eine außerhalb des Dienstbetriebes durchgeführte Aktivität zweier Bibliotheksmitarbeiter darstellt.

IBM 618 VIE 35

Räumlichkeiten

Die Hauptbibliothek ist derzeit (noch) im Hauptgebäude der TU Wien am Karlsplatz in außerordentlich unzulänglichen Räumlichkeiten untergebracht. Seit mehreren Jahren sind Planungsarbeiten für einen Neubau der Hauptbibliothek als zweite Ausbaustufe eines eben in Bau befindlichen Institutsgebäudes der TU in unmittelbarer Nähe des Hauptgebäudes (Wiedner Hauptstraße) im Gange. Mit dem Umzug in neue, größere und adäquatere Räumlichkeiten ist somit frühestens in einigen Jahren zu rechnen.

Die der Bibliothek derzeit zur Verfügung stehenden Räume sind in der umseitigen Planskizze angeführt. Die Bibliothek verfügt somit weder über einen Vortrags- noch über einen Übungsraum. Dies hat zur Folge, daß die allgemeine Einführung am Beginn einer Führung (je nach Zeitpunkt) entweder im Lesesaal, im Vorraum zur Leihstelle oder im Vorraum zum Lesesaal (Publikumskatalog) stattfinden muß. Dabei ist es unvermeidlich, daß Führungstermine mit den allgemeinen Öffnungszeiten kollidieren und es zu gegenseitigen Störungen kommt. Eine Verbesserung ist diesbezüglich nicht zu erwarten, da die angespannte Raumsituation der gesamten TU es sicherlich nicht erlaubt, einen zusätzlichen Raum ständig und ausschließlich für Benutzerschulungszwecke zu beanspruchen.

Die räumlichen Gegebenheiten in der Hauptbibliothek bringen hinsichtlich der Benutzerschulung eine Reihe von Problemen und Einschränkungen mit sich:

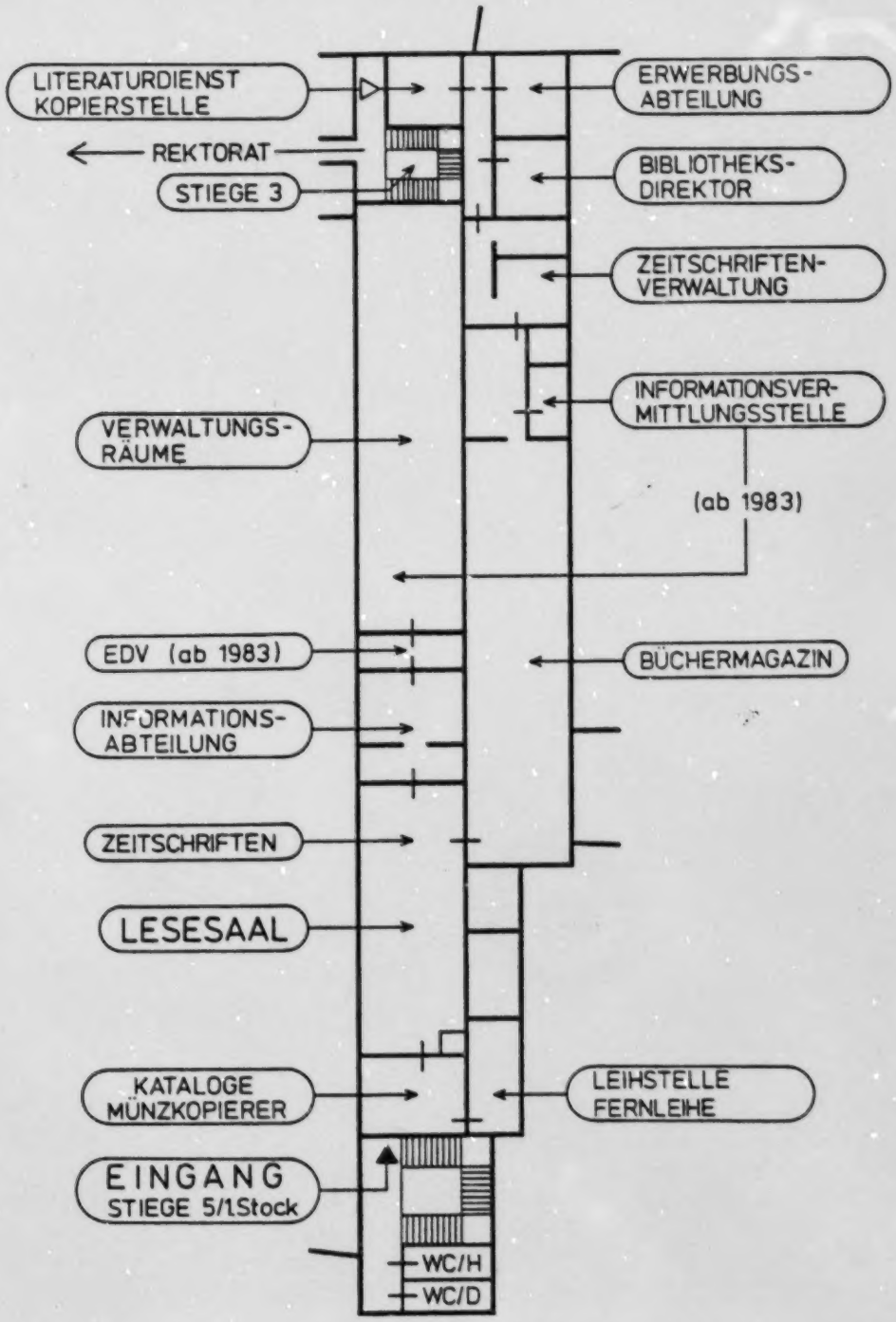
- Seminare oder kontinuierliche Kurse könnten nur außerhalb der Öffnungszeiten des Lesesaals (9-19 Uhr) in den Räumen der Hauptbibliothek abgehalten werden;
- AV-Produktionen können vor Gruppen nicht präsentiert werden, da im derzeit einzigen dafür auch nur annähernd geeigneten Raum (Leihstelle) weder Verdunkelungsmöglichkeit noch entsprechende Bestuhlung vorhanden sind;
- für die Aufstellung von Terminals für einen allfälligen CAI-Einsatz fehlt derzeit der geeignete Platz;
- ein Treffpunkt mit Wartezone ist nicht verfügbar;
- selbst eine Garderobe fehlt (und ist in den derzeitigen Räumen nicht unterzubringen).

Geräte

Seit 1981 steht der Bibliothek ein Projektionsgerät für Tonbildschauen zur Verfügung. Es erlaubt die konventionelle Vorführung mit Leinwand und Lautsprechern oder wahlweise die Projektion auf einen eingebauten Bildschirm mit Tondarbietung über Kopfhörer. Für einen Selbstbedienungsbetrieb durch die Leser ist es in der derzeitigen Konfiguration nur bedingt geeignet. Geräte für die Eigenproduktion einer Tonbildschau, wie Kameras, Beleuchtungseinrichtungen und Tonbandgeräte, sind in der Bibliothek nicht vorhanden. Hier muß auch erwähnt

IBM 6/8 VIE 35

ÜBERSICHTSPLAN HAUPTBIBLIOTHEK



IBM 6/8 VIE 35

werden, daß an der TU kein AV-Zentrum, wie z.B. an manchen deutschen Universitäten, existiert. Eine Produktion von AV-Medien wäre somit nur in Zusammenarbeit mit öffentlichen oder privaten Institutionen außer Haus möglich.

Für Bibliothekbenutzer zugängliche Bildschirmterminals für Benutzerschulung in Form von Computer Aided Instruction sind zur Zeit nicht vorhanden; eine Aufstellung geeigneter Geräte könnte aber zukünftig mit der geplanten Einführung der automatisierten Entlehnverbuchung verbunden werden.

Produktion schriftlicher Materialien

Da die Bibliothek nicht ausreichend über Sekretariats- und Schreibkräfte verfügt, müssen schriftliche Benutzerschulungsmaterialien - vom Ankündigungsanschlag über Merkblätter bis zu Broschüren - von ihren Verfassern derzeit selbst maschingeschrieben bzw. - da auch Datatypisten fehlen - selbst EDV-erfaßt werden. Eine Textverarbeitungsanlage steht gegenwärtig nicht zur Verfügung. Lediglich ein von einem Mitarbeiter der Bibliothek entwickeltes EDV-Programm mit eingeschränkten Textverarbeitungsmöglichkeiten erlaubt die EDV-unterstützte Erfassung, Korrektur und Speicherung sowie den Ausdruck von Texten. Dieses Programm wird zur Zeit am Großrechner des Rechenzentrums der TU Wien verarbeitet. Eine Implementierung am in Aussicht gestellten eigenen Bibliotheksrechner könnte die Bibliothek von den eingeschränkten Verarbeitungsmöglichkeiten an der Großrechenanlage unabhängig machen.

Für die Offsetvervielfältigung von Merkblättern u.ä. kann - mit Einschränkungen - die Hausdruckerei der Wirtschaftsabteilung der TU herangezogen werden; ebenso steht dort ein Zusammentraggerät zur Verfügung. Die Weiterverarbeitung durch Heften oder 'Spiralbinden' kann dann wieder mit bibliothekseigenen Geräten durchgeführt werden. Auf diese Weise ist die Produktion von Merkblättern mit den Ressourcen der Bibliothek verkraftbar. Infolge des hohen Arbeitsanfalles in der Hausdruckerei ist jedoch oft mit langen Wartezeiten zu rechnen. Die Herstellung umfangreicherer Broschüren muß außer Haus erfolgen, da - wie bereits das einfache Beispiel einer 1981 hausintern produzierten Broschüre zeigte - der damit verbundene Produktionsaufwand maschinell wie personell nicht leistbar ist. So wird im Sommer 1982 das dritte Heft der Reihe 'Benützungshilfen' durch einen Verlag produziert, was auch den Vorteil mit sich bringt, daß der Bibliothek damit keine Druckkosten erwachsen.

IBM 6/8 VIE 35

4. AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE EINER BENUTZERBEFRAGUNG

Im Wintersemester 1979/80 (Feldzeit: November/Dezember 1979) wurde durch die UB der TU Wien eine postalische Benutzerbefragung durchgeführt. Es handelte sich dabei um die erste in Österreich mit Hilfe der Methode der schriftlichen Befragung durchgeführte Benutzeruntersuchung, wenn man vom 'Probelauf' eines Fragebogens der ÖNB (Lang/Rieser/Duchkowitsch 1979) absieht. Zielgruppen der Befragung waren sowohl der Lehrkörper als auch die Studenten der TU. Im Falle der Universitätslehrer wurde ein Vollerhebungsansatz mit 55% (N=692 Apn) ausgeschöpft, bei den Studenten erbrachte die Befragung einer Zufallsstichprobe von brutto 2662 Personen eine Rücklaufquote von 50% (N=1318 Apn). Die Auswahl der Befragten konnte in beiden Fällen nicht - wie bei im Ausland durchgeführten Benutzerstudien vielfach üblich - auf einer Kartei rezenter Benutzer basieren, sondern mußte durch Rückgriff auf die Datei der Inskribierten bzw. des Lehrkörpers erfolgen. Die weiteren Einzelheiten von Anlage und Durchführung der Befragung sind an anderer Stelle ausführlich beschrieben (Oberhauser 1980).

Ursprünglich war die Befragung im Zusammenhang mit der Planung des anstehenden Neubaus der Hauptbibliothek der TU initiiert worden, zumal der Bibliotheksdirektion an Entscheidungsunterlagen hinsichtlich diverser Einrichtungsvarianten gelegen war. Im Zuge der Diskussion des Befragungskonzeptes stellte sich jedoch heraus, daß es daneben auch an den grundlegendsten Daten und Informationen über das Benutzungsverhalten der Zielgruppen mangelte. Es wurde daher im Fragebogen eine erhebliche Zahl von Fragen aufgenommen, die auf die Beseitigung dieses Informationsdefizits abzielen und nicht zuletzt ebenfalls eine Informationsgrundlage für weitergehende Planungen und Überlegungen bilden sollten.

Auch zum Themenbereich 'Benutzerschulung' wurden mehrere Fragen gestellt; da dieses Thema jedoch im Fragebogen naturgemäß nur gestreift werden konnte, blieb es auf einige einschlägige Fragen beschränkt. Zu den damit erhobenen Befunden sind außderdem noch Fragen zu weiteren Themen zu zählen, die nicht direkt auf Benutzerschulung bezogen sind, aber dennoch in diesem Zusammenhang von Interesse sind (z.B. Informationsniveau etc.) Im folgenden sollen die Ergebnisse all dieser Fragen dargestellt und damit einige Grundlageninformationen für zukünftige Benutzerschulungsmaßnahmen gegeben werden.

Bekanntheit von Katalogen und Publikumseinrichtungen

Indikatoren für bibliothekarische Vorkenntnisse bzw. Vertrautheit mit der Bibliothek sind z.B. die Bekanntheit der angebotenen Kataloge und Publikumseinrichtungen. Tabelle 2 zeigt zunächst die Anteile der befragten Benutzer der Hauptbibliothek (=Befragte, die die Hauptbibliothek zumindest

schon einmal benutzt haben), denen die drei wichtigsten Bibliothekskataloge (die dem Publikum im Vorraum zum Lesesaal zugänglich sind) bekannt sind:

TABELLE 2	Lehrkörper	Studenten
Alphabetischer Katalog	92 %	91 %
Schlagwortkatalog	85	80
Systematischer Katalog	45	33
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Trotz der Tatsache, daß die drei Kataloge im Fragebogen als gestützte Antwortvorgaben angeführt waren (was die Erinnerungswahrscheinlichkeit ohnedies erhöht) zeigt sich, daß die Existenz des Schlagwortkataloges immerhin zwischen 15% und 20% der befragten Benutzer unbekannt ist. Noch wesentlich schlechter schneidet diesbezüglich der Systematische Katalog ab, was allerdings angesichts seiner derzeitigen Präsentation bzw. beobachtbaren geringen Benutzungsfrequenz auch zu erwarten war. Interessant erscheint weiterhin, daß die Kenntnis des Schlagwortkataloges bei den Studenten mit fortschreitender Semesterzahl zunimmt (1.-4. Semester: 68%, 11. und höheres Semester: 86%), jene des Systematischen Kataloges hingegen nicht. Die geringere Kenntnis des Sachkataloges korrespondiert im übrigen mit den bereits weiter oben erwähnten Befunden von Fjällbrant (1978, 71).

Hinsichtlich der Kenntnis weiterer Benutzungseinrichtungen der Hauptbibliothek wurde nach dem subjektiven Gefühl der Vertrautheit (Benutzungskompetenz) von Lesesaal, Leihstelle, Fernleihe und Literaturdienst/Kopierstelle (= Beschaffung von Fernleihekopien und Kopierdienst) gefragt:

TABELLE 3	Lehrkörper	Studenten
Lesesaal	69 %	73 %
Leihstelle/Fernleihe	81	78
Literaturdienst/Kopierstelle	42	33
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

- Am häufigsten wird Vertrautheit mit Leihstelle/Fernleihe geäußert. Allerdings zeigte sich bei der Datenanalyse, daß die beiden Einrichtungen (die freilich auch physisch auf engstem gemeinsamen Raum untergebracht sowie für den Benutzer optisch bzw. beschriftungsmäßig nicht differenziert sind) vielfach nicht auseinandergehalten werden können, sodaß eine gemeinsame Auszählung der ursprünglich getrennten Antwortvorgaben notwendig war. Mit Sicherheit kann angenommen werden, daß sich diese Differenzierungsschwäche oft nicht nur auf die Bezeichnung beschränkt, sondern auch für die Funktion der beiden Publikumsdienste gilt.

- Nur jeweils 70% der Benutzer glauben, sich im Lesesaal zurechtzufinden. Angesichts der Tatsache, daß zum Befragungszeitpunkt in diesem lediglich Bücher bestellt und gelesen sowie eine Auswahl der laufenden Zeitschriftenhefte benutzt werden konnten, stimmt dieser Befund etwas bedenklich, zumal man meinen sollte, daß dies nicht so schwierig sei. Sicherlich drückt sich daher in diesem Ergebnis einerseits eine gewisse Schwellenangst vor einer unvertrauten Organisation aus (es gibt z.B. keine Möglichkeit, die Benutzungsbedingungen und -möglichkeiten der Bibliothek vor Eintritt in den Lesesaal in Ruhe zu studieren), andererseits steht es wohl auch mit dem Umstand in Zusammenhang, daß 23% des Lehrkörpers sowie 18% der Studenten den Lesesaal überhaupt noch nie und weitere 27% bzw. 19% seltener als 1-2 mal im Semester benutzt haben. Besonders auffallend ist schließlich auch, daß lediglich 58% der Architekturstudenten den Lesesaal bei dieser Frage nominieren; 27% dieser Subgruppe gruppe haben diese Einrichtung sogar noch nie benutzt.

- Die deutlich geringere Bekanntheit von Literaturdienst/ Kopierstelle erklärt sich zum Teil sicherlich aus der vom sonstigen Publikumsbetrieb entfernteren Lage. Vor allem im Falle der Studenten ist überdies anzunehmen, daß bei der Fragebeantwortung der Kopierdienst, für den es früher keine Alternative in Form von Münzkopierern gab, wahrscheinlicher gemeint sein wird als die auswärtige Kopienbeschaffung. In Summe zeigt sich aber auch, daß es für die Bekanntheit/ Nutzbarkeit einer Dienstleistung (u.zw. der Literaturbeschaffung von auswärtigen Bibliotheken) von Nachteil sein muß, wenn diese auf zwei Bibliotheksreferate aufgeteilt ist, unter zwei verschiedenen Bezeichnungen geführt wird, an zwei Stellen der Bibliothek lokalisiert ist, womit letztlich keine der beiden Einrichtungen ausreichend bekannt wird.

An dieser Stelle sei erwähnt, daß eine der wichtigsten Publikumseinrichtungen - der im Beamtenkatalograum (hinter dem Lesesaal) eingerichtete Auskunftsdienst - aufgrund terminologischer Schwierigkeiten hinsichtlich Bekanntheit und Nutzung überhaupt nicht in die Befragung miteinbezogen werden konnte. Die intern gebräuchliche Bezeichnung 'Beamtenkatalog' ist den Lesern unbekannt; der Ausdruck 'Katalograum' wird von ihnen hingegen oft mit dem im Vorraum zum Lesesaal befindlichen 'Publikumskatalog' verbunden. Inzwischen ist diesbezüglich durch die Benennung mit 'Informationsabteilung' eine zu-

kunftsweisende Verbesserung eingetreten, wenngleich sich diese Bezeichnung bei den Lesern erst nach entsprechender Beschilderung durchsetzen wird.

Benutzung von Mitteln der Informationserschließung

Einige im Ausland gewonnene Ergebnisse bibliothekarischer Benutzerforschung lassen vermuten, daß zahlreiche Leser die verschiedenen Funktionstypen von Bibliothekskatalogen nicht ausreichend kennen und oft fälschlicherweise den Alphabetischen Katalog für eine Informationsquelle bei der sachlichen Literatursuche halten (vgl. Fjällbrant 1978, 72).
Auch in der gegenständlichen Befragung wurde dieses Problem angerissen, wobei die Apn eine Rangfolge der bei einer Suche zu einem Sachthema herangezogenen Informationsmittel zu bilden hatten. Die folgende Tabelle zeigt die denkwürdigen Befunde dieses Erhebungsschrittes:

TABELLE 4 (Rangplätze 1-7)	Lehrkörper Mittelwerte	Studenten Mittelwerte
Schlagwortkatalog	2,0	1,6
Alphabetischer Katalog	2,7	2,2
Fachzeitschriften	2,8	4,0
Lit.verz. v. Fachbüchern, etc.	3,1	3,2
Bibliographien/Referateblätter/ Abstracts-Werke u.ä.	3,2	4,9
Systematischer Katalog	4,0	3,4
Bibliothekspersonal	5,0	4,5
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Die im Ausland registrierte Problematik ist auch den vorliegenden Daten zu entnehmen, zumal der Alphabetische Katalog im Durchschnitt an die nach dem Schlagwortkatalog zweite Position (!) gereiht wird. 29% der befragten Studenten positionieren ihn sogar an die erste Stelle, weitere 30% an die zweite; beim Lehrkörper sind es immerhin auch jeweils 18% der Apn. Besonders auffallende Anteile sind unter den Bauingenieurstudenten (1.Stelle: 41%) sowie unter den Universitätslehrern der Fakultät für Raumplanung und Architektur (36%) zu erkennen.

Bemerkenswert ist weiters die im Vergleich zum Alphabetischen Katalog deutlich dahinter erfolgende Positionierung von Informationsmitteln der sachlichen Erschließung. Im Falle des Systematischen Kataloges scheint sich darin die evidente Benutzungsschwierigkeit desselben zu spiegeln; im Falle von Bibliographien und Abstractsjournals ist vor allem auch von einem sehr geringen Bekanntheits- bzw. Vertrautheitsgrad hinsichtlich dieser Informationsmittel auszugehen ('keine Angabe' bei 65% der Studenten und 55% des Lehrkörpers).

Tabelle 5 gibt über den subjektiven Eindruck des Sucherfolges bei den jeweiligen Benutzern des Alphabetischen Kataloges, des Schlagwortkataloges sowie des Systematischen Kataloges Auskunft:

TABELLE 5	Lehrkörper			Studenten		
	+	-	Basis	+	-	Basis
Alphabet. Kat.	66%	31%	(526)	80%	19%	(899)
Schlagwortkat.	60	37	(472)	77	22	(785)
Systemat. Kat.	37	50	(204)	54	41	(259)

\+ Sucherfolg eher schon gegeben
\- Sucherfolg eher nicht gegeben
Basis: Benutzer des jeweiligen Kataloges

Entsprechend der oben geäußerten Vermutung zeigt sich, daß der Systematische Katalog in der subjektiven Beurteilung weniger Sucherfolg verspricht als die beiden anderen Kataloge. Dies bedeutet auch, daß er mit größerer subjektiver Unsicherheit und damit höherer Frustrations(erwartungs)wahrscheinlichkeit benutzt wird, was gleichzeitig impliziert, daß für eine adäquate Verwendung dieses Erschließungsinstrumentes mehr Schulung notwendig sein wird als etwa beim Schlagwortkatalog.

Darüberhinaus geht aus der Tabelle auch hervor, daß die befragten Studenten ihren Sucherfolg in allen drei Katalogen im Durchschnitt etwas höher ansetzen als die Angehörigen des Lehrkörpers. Dies mag einerseits auf möglicherweise kompliziertere Suchanfragen des wissenschaftlichen Personals zurückzuführen sein, dürfte aber andererseits auf die etwas bessere Vertrautheit der Studenten mit den von ihnen doch öfter verwendeten Katalogen hinweisen.

Durch eine weitere Frage wurde erhoben, inwieweit ein ganz allgemeines Gefühl besteht, an Informationen nicht heranzukommen, obwohl man glaubt, daß sie in der Bibliothek gespeichert sind:

TABELLE 6	Lehrkörper	Studenten
Nein, eher nicht	52 %	55 %
Ja, manchmal	33	32
Ja, sehr häufig	5	7
k.A.	11	6
Basis: Benutzer der HB	(626)	(1049)

Nahezu 40% der Befragten haben den Eindruck, zumindest manchmal in einer solchen Situation zu sein. Bemerkenswert ist, daß die Auftretenswahrscheinlichkeit dieses Gefühls bei den Studenten mit der Semesterzahl zunimmt (1.-4. Semester: 29%, 11.u. höheres Semester: 42%). Neben anderen Gründen wie 'Buch ausgeliehen/Mangel an Mehrfachexemplaren', 'diverse Kritik am Schlagwortkatalog' etc. gaben 11% (Lehrkörper) bzw. 12% (Studenten) der Befragten, die die genannte Vorfrage bejaht hatten, als Begründung für dieses Gefühl diverse subjektive Informationsmängel, Unsicherheiten mit den Katalogen, Überblicksprobleme u.dgl. an. Weitere 45% bzw. 38% sind überhaupt nicht in der Lage, ihren Eindruck zu konkretisieren ('keine Angabe'), was auf einen recht verbreiteten Zustand diffuser Unsicherheit in der Lokalisierung der Information in der Bibliothek hindeutet.

Besuch der Einführungsveranstaltung der Hauptbibliothek

Die folgende Tabelle zeigt die Anteile der befragten Studenten, die angaben, durch die eine oder andere bei der entsprechenden Frage vorgegebene Möglichkeit in die Benutzung der Hauptbiliothek eingeführt worden zu sein:

Tabelle siehe nächste Seite!

Wie aus der Tabelle zu entnehmen ist, hatten zum Befragungszeitpunkt 13% der 1319 Studenten eine Veranstaltung der UB besucht bzw. an einer gemeinsamen Veranstaltung der UB mit einem Institut teilgenommen (Bibliothekseinführungen wurden zum Befragungszeitpunkt seit 3 Jahren angeboten). Dieser Anteil liegt vermutlich noch über dem wahren Populationswert, zumal in der Stichprobe die manifesten Bibliotheksbenutzer, unter denen die Wahrscheinlichkeit, an einer solchen Veranstaltung teilgenommen zu haben, höher ist als bei Nichtbenutzern, überrepräsentiert sind.

Hinsichtlich der fachlichen Ausrichtung der Teilnehmer ist zu bemerken, daß Informatikstudenten überdurchschnittlich häufig an einer Einführungsveranstaltung teilgenommen haben,

TABELLE 7	Studenten
Einführungsveranstaltung der HB	12 %
spezielle Einführung (HB + Institut)	1
von einem Kollegen eingeführt	16
im Rahmen einer Lehrveranstaltung	2
schriftliche Benutzungsanleitung	19
Anderes	1
keine Einführung erhalten/keine Angabe	60
Basis: alle befragten Studenten	(1319)

während der Teilnehmeranteil bei Physikern, Mathematikern (je 9%) sowie Bauingenieurstudenten (7%) vergleichsweise am niedrigsten ist. Was die Studienphase der Teilnehmer betrifft, so zeigt sich auch für den damaligen Befragungszeitpunkt eine gewisse Tendenz zur Teilnahme am Studienbeginn (1.-4. Semester: 25%, 5.-10. Semester: 15%, 11.u. höheres Semester: 4%; 1. Studienabschnitt: 19%, 2./3. Studienabschnitt: 7%).

Tabelle 8 gibt einen Vergleich zur fachlichen Verteilung (a) der in der Befragung ermittelten Veranstaltungsteilnehmer, (b) der in den Studienjahren 1980/81 sowie 1981/82 statistisch registrierten Veranstaltungsteilnehmer (Kleingruppen), sowie (c) der Statistik der 1980/81 und 1981/82 inskribierten ordentlichen Hörer:

Tabelle siehe nächste Seite!

Auch wenn die Daten der drei Kolonnen dieser Tabelle strenggenommen nicht vollständig vergleichbar sind, weisen sie dennoch auf eine bemerkenswerte Übereinstimmung im fachlichen Profil hin.

Weitere Formen der Einführung

Als weitere Formen der Einführung in die Benutzung der Hauptbibliothek wurden genannt (Tabelle 7):

- 16% der Befragten führen Kollegen als Informationsquelle an, wobei angenommen werden kann, daß der wahre Anteil sicherlich noch viel höher liegen dürfte, zumal es sich dabei oft um sehr informelle Auskünfte handelt, an deren Charakter als 'Einführung' man sich nicht so deutlich erinnert;

TABELLE 8	Teilnehmer d. Einf.veranst. lt.Befragung	Teilnehmer d. Einf.veranst. 80/81-81/82	Inskrib. Hörer 80/81-81/82
Raumpl./Arch.	18 %	22 %	20 %
Bauing.wesen	5	9	5
Elektrotechn.	23	18	24
Maschinenbau	14	13	15
Informatik	25	20	21
Physik	6	6	7
Mathematik	5	5	5
Chemie	4	6	3
Basis	(178)	(533)	(16.753)

- mit 19% führt die schriftliche Benutzungsanleitung die Rangreihe der Schulungsformen an, wobei allerdings darauf hinzuweisen ist, daß in dieser Kategorie bei der Auswertung der Daten auch all jene Fälle mit berücksichtigt wurden, in denen (unabhängig ob diese Vorgabe angekreuzt war oder nicht) bei einer anderen Frage angegeben wurde, daß die schriftliche Informationsbroschüre der Hauptbibliothek bekannt sei;
- lediglich 2% der Studenten gaben an, im Rahmen von Lehrveranstaltungen (im Rahmen des Studiums) einführende Hinweise zur Benutzung der Hauptbibliothek erhalten zu haben. Dieser Anteil muß als extrem niedrig bezeichnet werden und zeigt nicht zuletzt, daß ohne aktive Zusammenarbeit zwischen Bibliothek und Lehrkörper eine entsprechende Benutschulung nur vonseiten der letzteren Gruppe praktisch nicht erwartet werden kann;
- Selbst wenn man Kollegen, schriftliches Material und Lehrveranstaltungen als mögliche Formen der Benutzerschulung mitzählt, haben immer noch 60% der befragten Studenten in keiner Form eine Einführung in die Benutzung der Hauptbibliothek erhalten. Immerhin wurde - v.a. durch die Aktivitäten der Hauptbibliothek in den letzten Jahren (Veranstaltungen, Broschüre) - dieser Anteil bei den befragten Studenten des 1.-4. Semesters auf 44% gesenkt. Dennoch zeigt sich hier eine der grundlegenden Problematiken der Benutzerschulung (Erreichbarkeit eines möglichst großen Anteils der Betroffenen), deren Lösung ohne Teilnahmeverpflichtung auch niemals - über eine bloße Anteilsverbesserung hinaus - gelingen kann.

IBM 616 VIE 35

Inhalte und Bewertung der Einführungsveranstaltung

Jene befragten Studenten, die angegeben hatten, an einer Einführungsveranstaltung der Hauptbibliothek teilgenommen zu haben, wurden auch nach den von ihnen erinnerten Inhalten dieser Veranstaltung sowie nach den dabei zu wenig bzw. zu wenig genau behandelten Inhalten gefragt:

TABELLE 9	Studenten	
	wurde behandelt	zuwenig behandelt
allg. Überblick	83 %	8 %
Regeln f.d. Katalogbenutzung	84	16
Bibliographien/Nachschlagewerke	16	39
Leihstelle	70	17
Fernleihe	16	35
Lesesaal	61	11
Literaturdienst/Kopierstelle	20	28
Benutzungsordnung	34	12
k.A./alles war ausführlich genug	-	24
Basis: Besucher d. Einf. d. HB	(167)	(167)

Hauptsächlich erinnert man sich, daß in der besuchten Veranstaltung Themengebiete wie Katalogregeln, Leihstelle und Lesesaalbenutzung behandelt - oder vermutlich realitätsadäquater: gestreift - wurden. Man hat grundsätzlich auch den Eindruck, einen allgemeinen Überblick über die Bibliothekbenutzung - tatsächlich ein Ziel einer Veranstaltung für die erste Stufe der Benutzerschulung - vermittelt bekommen zu haben. Auf weitere Einrichtungen der Bibliothek (Fernleihe, Literaturdienst) wurde offenbar weniger eingegangen, ebenso auf Informationsmittel, die eher einer fortgeschritteneren Benutzung entsprechen (Bibliographien und andere Nachschlagewerke). Dies deckt sich im wesentlichen auch mit jenen Aspekten, die im Zusammenhang mit erlebten Defiziten der Einführung - und damit wohl auch mit unabhängig davon erlebten Wissensdefiziten - genannt werden. Insbesondere scheint der am höchsten ausgeprägte Nennungsanteil im Falle der Bibliographien (39%) nicht zuletzt auch eine gewisse Neugier gegenüber einer eher unbekannten Sache zu symbolisieren.

Nur etwa ein Drittel der studentischen Teilnehmer befand die besuchte Einführungsveranstaltung als ausreichend ausführlich, während die übrigen die in Tabelle 9 angeführten Aspekte als Wünsche nach ausführlicherer Behandlung nannten. In Summe kann damit wohl auch auf studentischer Seite ein (zumindest latent vorhandener) Wunsch nach mehr Benutzerschulung angenommen werden. Inwieweit dieser bei Nicht-Teilnehmern noch stärker bzw. auch weniger stark ausgeprägt sein könnte, geht aus den Daten der vorliegenden Befragung nicht explizit hervor.

Was den von den Teilnehmern erlebten allgemeinen Eindruck der Nützlichkeit der besuchten Einführungsveranstaltung betrifft, so ergibt sich ein im großen und ganzen eher positives Bild:

TABELLE 10	Studenten
sehr nützlich	14 %
ausreichend nützlich	62
zuwenig nützlich	22
k.A.	2
Basis: Besucher d. Einf. d. HB	(167)

Ein nicht unähnliches Ergebnis aus der BRD verzeichnet Bock (1979, 61). Angesichts der prinzipiellen Möglichkeiten von Benutzerschulung - die den Teilnehmern freilich nicht evident waren - liegt die Vermutung nahe, daß im Falle positiver Bewertung hier primär die Zuwendung der Bibliothek zum Benutzer honoriert wird als der effektive Nutzwert der besuchten Vortragsveranstaltung, der wohl nicht über eine basale Orientierung hinausreichend angenommen werden kann.

Schriftliche Benutzungsanleitung

Sowohl Lehrkörper als auch Studenten wurden nach Bekanntheit bzw. erlebter Nützlichkeit der schriftlichen Benutzungsanleitung der Hauptbibliothek gefragt:

TABELLE 11	Lehrkörper	Studenten
bekannt	15 %	18 %
nicht bekannt	85	82
Basis: alle Befragten	(692)	(1319)

IBM 618 VIE 35

Wie aus Tabelle 11 hervorgeht, gibt in beiden Fällen jeweils nicht einmal ein Fünftel der Befragten an, die Benutzungsanleitung zu kennen. Im Falle der Studenten kann dies angesichts der Tatsache, daß die Broschüre zum Befragungszeitpunkt erst knapp mehr als ein Jahr existierte, als durchaus akzeptabler Bekanntheitsgrad bezeichnet werden. Daß im Falle des Lehrkörpers der Versand der Benutzungsanleitung an alle Institute dort keinen besseren Bekanntheitsgrad als 15% zu erzeugen vermochte, muß als enttäuschend gewertet werden. Als Reaktion auf dieses Ergebnis wurde anläßlich der zweiten Ausgabe der Benutzungsanleitung (1980) an alle Universitätslehrer der TU ein persönlich adressiertes Exemplar versandt.

Deutlicher als im Falle der Einführungsveranstaltung kann die Bewertung der schriftlichen Benutzungsanleitung (durch diejenigen Befragten, die sie kennen) als eher positiv bezeichnet werden:

TABELLE 12	Lehrkörper	Studenten
sehr nützlich	21 %	20 %
ausreichend nützlich	64	66
zuwenig nützlich	14	12
Basis: schriftl. Benutzungsanleitung bekannt	(103)	(239)

Bemerkenswert erscheint in diesem Zusammenhang, daß diese Beurteilung bei höhersemestrigen Studenten markanter ausfällt als bei niedrigsemestrigen (1.-4. Semester: 16% sehr nützlich, 11.u. höheres Semester: 25%). Dies deutet darauf hin, daß die Broschüre den bibliotheksbezogenen Informationsbedürfnissen der fortgeschrittenen Studenten eher entgegenkommt als jenen der Studienanfänger. Dies mag nicht zuletzt auch mit der alphabetischen Stichwortanlage des Führers zusammenhängen, der vom Leser zumindest die (terminologische) Fähigkeit des relativ engen Problemeinstieges verlangt.

Einstellungen des Lehrkörpers zur Benutzerschulung

Wie im Falle der DFG-Untersuchung in der BRD (Bock 1979, 58f.) wurden die Angehörigen des Lehrkörpers gefragt, ob bzw. durch wen sie eine systematische Einführung der Studenten in die Bibliotheksbenutzung für sinnvoll hielten. Tabelle 13 zeigt zunächst die Anteile der Befürwortung bzw. Ablehnung von Benutzerschulung:

TABELLE 13	dafür	dagegen	k.A.
Total (692)	84 %	11 %	6 %
Professoren (111)	78	14	9
Doz./Assist. (464)	86	11	3
Andere (117)	80	9	12
Basis: alle Befragten des Lehrkörpers			

Hinsichtlich der prinzipiellen Beurteilung der Notwendigkeit von Benutzerschulung liegt das in Tabelle 13 ausgewiesene Ergebnis nicht weit ab von dem in der BRD erhobenen, zumal sich der weitaus größere Teil des Lehrkörpers für eine entsprechende Unterweisung der Studenten ausspricht. In der BRD war der korrespondierende Anteil mit im Durchschnitt 92% noch etwas höher. Bemerkenswert erscheint, daß die Befürwortung von Benutzerschulung aufseiten der Professoren etwas weniger stark ausgeprägt ist als z.B. bei den Assistenten, was auf eine diesbezüglich konservativere Sichtweise jener Gruppe hinweist. Überdurchschnittlich für Benutzerschulung sprechen sich die Universitätslehrer der chemischen Institute aus (91%), am wenigsten dafür sind jene aus der Fakultät für Elektrotechnik (78%).

Hinsichtlich der Vorstellungen der Universitätslehrer über die adäquaten personalen Träger der Benutzerschulungsveranstaltungen ergibt sich folgendes Bild; danach sollte Benutzerschulung durchgeführt werden:

TABELLE 14	Lehrkörper
durch die im Lehrbetrieb tätigen Personen	17 %
durch das Bibliothekspersonal	63
durch Lehr- und Bibliothekspersonal	4
Basis: alle Befragten des Lehrkörpers	(692)

Wie im Falle der DFG-Untersuchung ist die große Mehrheit der Befragten der Meinung, daß Benutzerschulung Aufgabe der Bibliothekare sei. Dies deutet nicht zuletzt wohl auch darauf hin, daß man die damit durchaus verbundene Bürde nicht ungern aus dem eigenen Aufgabenkreis ausgegliedert sehen würde. Nur 17% der befragten Universitätslehrer wollen Benut-

zerschulung als eigene Aufgabe wahrnehmen. Bemerkenswert hoch ist dieser Anteil wiederum im Falle der Chemiker (39%), wobei man sich in dieser Gruppe sicherlich primär auf die Chemiebibliothek (positiv besetzte possessive Haltung des Lehrkörpers zu dieser Einrichtung) bezieht. Die von Bock (1979, 59f.) beobachtete Diskrepanz zwischen der befürwortenden Einstellung des Lehrkörpers und der deutlich geringeren Wahrnehmung dieser Haltung durch die Studenten ist den hier vorliegenden Daten mangels entsprechender Fragestellung nicht direkt entnehmbar. Erinnert man sich aber des oben erwähnten Ergebnisses, wonach nur 2% der Studenten davon berichteten, im Rahmen von Lehrveranstaltungen etwas über Bibliotheksbenutzung erfahren zu haben, so dürfte eine ähnliche Diskrepanz zumindest nicht ausgeschlossen werden. Andererseits deutet die Tatsache, daß 4% der befragten Universitätslehrer spontan, d.h. ohne entsprechende Vorgabe im Fragebogen, eine Zusammenarbeit zwischen Lehrkörper und Bibliothekaren vorschlugen, auf die Existenz eines vielleicht kleinen, aber engagierten und zur gemeinsamen Arbeit bereitwilligen Segmentes von Universitätslehrern hin. Diese Personen ausfindig zu machen bzw. mit ihnen Möglichkeiten für zukünftige Schulungsmaßnahmen zu diskutieren, erschiene besonders wichtig.

Die zur Benutzerschulung positiv eingestellten Mitglieder des Lehrkörpers wurden schließlich zu den aus ihrer Sicht vorrangig zu behandelnden Themen für einschlägige Schulungsveranstaltungen gefragt. Diesbezüglich resultiert das folgende Bild:

Tabelle siehe nächste Seite!

Hauptsächlich werden Katalogregeln, Bibliographien und allenfalls auch die Leihstelle hervorgehoben, womit möglicherweise auch eigene Unsicherheiten wiedergespiegelt werden. Auffallenderweise betonen die Chemiker (Erfahrung mit Chemical Abstracts) den Bibliographie-Aspekt ganz besonders (63%). Die Benutzung des Lesesaals wird dagegen geringer als schulungswürdig akzentuiert, was vermutlich auf den Eindruck einer leichteren spontanen Benutzbarkeit zurückgeht. Die geringe Betonung von Literaturdienst/Fernleihe mag eventuell damit zusammenhängen, daß man die Wichtigkeit dieser Einrichtungen für die Studenten aufseiten des Lehrkörpers als geringfügiger einschätzt. Am Rande sei schließlich auch erwähnt, daß die Universitätslehrer der Fakultät für Maschinenbau - also jene Gruppe des Lehrkörpers, die die Hauptbibliothek der Tendenz nach am häufigsten aufsucht - in diesem Zusammenhang die Publikumseinrichtungen der Hauptbibliothek am stärksten als schulungswürdig hervorhebt (Kataloge: 80%, Lesesaal: 31%, Literaturdienst: 26%, Leihstelle: 49%).

TABELLE 15	
vorgeschlagene Schulungsthemen	Lehrkörper
allg. Überblick	76 %
Regeln f. d. Katalogbenutzung	67
Bibliographien/Nachschlagewerke	48
Leihstelle	40
Fernleihe	13
Lesesaal	23
Literaturdienst/Kopierstelle	18
Benutzungsordnung	12
Anderes	2
k.A.	2
Basis: Befürworter einer Einf. d. HB	(578)

IBM GUB VIE 35

5. VORSCHLÄGE FÜR DIE BENUTZERSCHULUNG AN DER TU WIEN

Im folgenden Abschnitt soll eine Reihe konkreter Vorschläge für die zukünftige Arbeit auf dem Sektor der bibliothekarischen Benutzerschulung an der TU Wien unterbreitet werden. Wir vermeiden in diesem Zusammenhang bewußt die Begriffe 'Konzept' bzw. 'Programm', zumal der Charakter der vorliegenden Studie prinzipiell dem einer Vorarbeit, dem Setzen eines Anstoßes zur Intensivierung der Benutzerschulung entspricht, nicht aber der Ausarbeitung eines Benutzerschulungsprogrammes. Die Erstellung von anforderungsgerechten Programmen setzt sorgfältige, schrittweise Planung sowie insbesondere auch einschlägige Erfahrungen bzw. den Erwerb derselben voraus. So beruht etwa das weiter oben skizzierte Göteborger Schulungsprogramm auf mehreren Jahren konzentrierter und personalintensiver Entwicklungsarbeit.

Vorwegnehmend sei zunächst generell - und über die grundsätzliche Befürwortung von bibliothekarischer Benutzerschulung hinausgehend - Stellung zum Problembereich selbst bezogen. Wir glauben nicht nur an die Notwendigkeit von Benutzerschulung, sondern halten es für sinnvoll und wichtig, daß die Universitätsbibliothek diesem Aufgabenbereich im Rahmen ihrer Tätigkeitsfelder bzw. im Vergleich zu anderen Arbeitsschwerpunkten zukünftig mehr Gewicht beimißt; m.a.W.: Benutzerschulung sollte in Zukunft als einer der Aufgabenschwerpunkte der Bibliothek gesehen und damit aus ihrer gegenwärtig eher untergeordneten Rolle herausgeführt werden.

Im besonderen erscheint es uns wünschenswert, eine Angleichung an den aktuellen Entwicklungsstand der Benutzerschulung anzustreben. Dies bezieht sich vor allem auf folgende Aspekte:

- Angebot von Benutzerschulung für verschiedene Zielgruppen, auf verschiedenen Stufen, mit verschiedenen Methoden, sowie mit einer entsprechenden Redundanz;
- fachliche Ausrichtung zumindest bestimmter Teile des Schulungsangebotes, Zusammenarbeit mit Universitätslehrern, Integration in den Studien- bzw. Universitätsbetrieb;
- Erprobung bzw. Übernahme der wesentlichen methodischen Neuerungen;
- Schaffung einer eindeutigen und ausreichenden personellen Zuständigkeit in der Aufbauorganisation des Bibliotheksbetriebes.

Ein schlagkräftiges Benutzerschulungsprogramm, das diese Aspekte berücksichtigt, kann nicht von einem Tag zum anderen entstehen. Es wäre sinnlos, Lehrprogramme einfach nur anzubieten, ohne dazu wirklich gerüstet zu sein (vgl. auch Cowley 1980, 35). Noch fehlen Erfahrungen und Resourcen der verschiedensten Art. Weiters sei im Auge behalten, daß der in einigen Jahren zu erwartende Neubau der Hauptbibliothek zahlreiche planungsrelevante Aspekte (Raumverteilung, Bestands-

aufstellung, Publikumseinrichtungen, Platzverhältnisse, Geräteausrüstung, ev. Personal) völlig verändern wird. Es erschiene uns nicht ökonomisch, eine aufwendige Programmentwicklung lediglich für die augenblickliche, zwischenzeitliche Situation zu unternehmen. Wir sehen daher die kommenden Jahre als eine Experimentierphase, in der systematisch Erfahrungen gewonnen, Vorarbeiten geleistet und verschiedentlich Varianten erprobt werden sollten (was nicht heißen soll, daß in dieser Zeit nicht konkrete Schulungsmaßnahmen zu setzen wären). Unter diesen Voraussetzungen sollte schließlich der Übergang zu einer zielgerichteten Programmplanung und -entwicklung gelingen.

Die im folgenden unterbreiteten Vorschläge können als Anregungen für konkrete Maßnahmen zur Benutzerschulung in dieser Übergangsphase verstanden werden:

5.1. Schulungsveranstaltungen

Der aktuelle Stand der bibliothekarischen Benutzerschulung legt nahe, Schulungsveranstaltungen in abgestufter und zielgruppenorientierter Form zu konzipieren bzw. anzubieten. Grundsätzlich empfehlen wir daher, (a) von generell gehaltenen Einführungskursen für ein disperses Publikum (z.B. Lehrveranstaltungen für Hörer aller Fakultäten), sowie (b) von 'Massenveranstaltungen' zur Benutzerunterweisung auch weiterhin Abstand zu nehmen. Anstelle dessen schlagen wir folgende Arten von Schulungsveranstaltungen vor:

Erste Stufe: Orientierung

Ziel: erstes Kennenlernen der Bibliothek.

Zielgruppen: potentielle Erstbenutzer der Bibliothek (hauptsächlich Studienanfänger); Schulklassen.

Kognitive Lernziele:

- Lage der Bibliothek im Hauptgebäude; Öffnungszeiten;
- Lokalisieren können: Informationsabteilung, Nachschlagewerke, Zeitschriften, Kopiermöglichkeiten;
- Fertigkeiten: Alphabetischen Katalog und Sachkatalog unterscheiden können, Lesesaalbestellung aufgeben, Leihschein ausfüllen/Leihstelle benutzen;
- Wissen, wohin Fragen gerichtet werden können (Fragen nicht nur an den Aufsichtsdienst richten).

Affektive Lernziele:

- Vermittlung des Gefühls der potentiellen Nützlichkeit der Bibliothek während des Studiums sowie ihrer Bereitschaft zur Hilfeleistung bei anfallenden Problemen;

- Weckung des Wunsches, die Bibliothek wiederzubesuchen.

Zeitpunkt: Semesterbeginn/Studieneingangsphase.

Organisationsform:

- Einzelveranstaltungen für kleine Gruppen (ideal erschiene eine weitere Verringerung der Gruppengröße auf 10-12 Personen);
- in Ergänzung der bisherigen Ankündigung: Flugblatt als Beilage zur Inskriptionsmappe der Hochschülerschaft;
- Ort: provisorisch: Lesesaal/Leihstelle; nach räumlicher Umgliederung der Hauptbibliothek (derzeit im Gange): ein für AV-Präsentationen adaptierter Raum;
- Vortragende: wie bisher; Intensivierung der Vorbereitung (Zielvorgabe, Ablauf, Inhalte);
- Dauer: 30-40 Minuten.

Ablauf und Schulungsmittel:

- Kurzvortrag;
- Tonbildschau 'Orientierung' (s.u.);
- schriftlicher Benutzungsführer/Merkblätter;
- Führung (Informationsabteilung, EDV, Informationsvermittlungsstelle, Magazin, Lesesaal, Kataloge, Leihstelle).

Evaluation:

- regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Führenden;
- Kurzbewertung durch Teilnehmer mittels Postkarte (Muster-Karte siehe Anhang);
- Diskussion mit ausgewählten Teilnehmern.

2./3. Stufe

Im Sinne des eingangs Gesagten kann das Veranstaltungsangebot zu diesen Stufen weniger konkret erfolgen als zur Orientierungsstufe. Im Rahmen der hier erforderlichen Experimentierphase können dennoch folgende Veranstaltungen angeregt werden:

(a) Fachorientierte/studienintegrierte Pilotprojekte:

Als Möglichkeit des Erfahrungsgewinns sollte in der nächsten Zeit versucht werden, in Form von Pilotprojekten Wege der Zusammenarbeit mit einzelnen Instituten oder einzelnen Mitgliedern des Lehrkörpers zu finden. Inhaltliches Ziel der Projekte sollten qualifizierte Bibliotheksbenutzung und Literatursuche mit fachlichem Bezug bilden, wobei auch bibliothekarischerseits stets als Grundsatz gelten sollte, dabei nicht vorrangig die Organisation und Struktur der Bibliothek zu erläutern, son-

dern zu zeigen, wie Benutzerprobleme mit Hilfe der Bibliothek bewältigt werden können (vgl. auch Anders 1980). Schließlich sollten in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeiten der Integration in bestimmte studienbezogene Lehrveranstaltungen erprobt werden. Denkbare Zielgruppen sind Studenten im zweiten Studienabschnitt, Diplomanden und Dissertanten. Schulungsform und -mittel sollten jeweils projektspezifisch geplant, erprobt und bewertet werden. Es liegt nahe, für derartige Pilotprojekte die Zusammenarbeit mit Universitätslehrern zu suchen, die schon bisher in irgendeiner Form mit Benutzerschulung zu tun haben, bzw. als potentielle Interessenten dafür betrachtet werden können. Auch die von einem wissenschaftlichen Bibliothekar zukünftig mitbetreute Lehrveranstaltung 'Wissenschaftliche Arbeitsmethodik und Dokumentation' (Studienrichtung Architektur) könnte als einschlägige Erprobungsmöglichkeit dienen.

(b) 'Online-End-User-Education':

Die Möglichkeiten der computerunterstützten Literatursuche (Online Information Retrieval) stellen ein neues Dienstleistungsangebot der Universitätsbibliotheken dar, das für den Endbenutzer eine zusätzliche Informations- bzw. Schulungsnotwendigkeit mit sich bringt. Dieses noch eher junge Aufgabengebiet der Benutzerschulung wird auch in der neueren Literatur forciert (Lawrence 1980; Fjällbrant 1980b). Auch wenn dort u.a. die Meinung vertreten wird, daß sich Schulungsziele in diesem Zusammenhang an der Vorstellung eines zukünftig eigenständig recherchierenden Endbenutzers orientieren sollten - z.B. berichtet Fjällbrant (ibid.) von einigen Aktivitäten dieser Art in Skandinavien - so erscheint es uns angesichts der gegenwärtigen Situation (Kompliziertheit der Systeme, hohe Kosten, etc.) verfrüht, dieses Ziel anzustreben. Dennoch sollte in aktiver Weise 'Online-End-User-Education' durchgeführt werden:

Zielgruppen: Universitätslehrer, Diplomanden, Dissertanten.

Lernziele:

- Vertrautheit mit der Möglichkeit computerunterstützter Literatursuche in der Bibliothek (Kenntnis der Informationsvermittlungsstelle als eindeutig bibliothekstypische Einrichtung);
- Strukturierung von Suchproblemen (Suchstrategien);
- Wissen um die Existenz eines fachlich strukturierten Datenbasenangebotes;
- Erfahrung eines interaktiven Online-Suchvorganges.

Organisationsform:

- Durchführung durch Mitarbeiter der Informationsvermittlungsstelle;

- Teilnehmer: fachlich orientierte Gruppen; Zusammenarbeit mit Universitätslehrern (insbesondere auch solchen, die dokumentationsbezogene Lehrveranstaltungen abhalten);
- Nutzung gebührenfreier Übungsdatenbasen (z.B. EDIN/INIS) bzw. preisreduzierter Schulungsdatenbasen (ONTAP-Files von DIALOG; Training-Files von ESRIN).

(c) Sonstige Veranstaltungen:

Als weitere zu erprobende Veranstaltungen könnten Seminare zur schwerpunktartigen Präsentation einzelner konkreter bibliographischer Auskunftsmittel (Abstractsjournals, Datenbasen, etc.) ins Auge gefaßt werden. Im besonderen wäre dabei auch an eine Zusammenarbeit mit den Herstellern der jeweiligen Informationsmittel zu denken, die derartige Schulungsmöglichkeiten z.T. auch aktiv anbieten. So stellt etwa das 'Institute for Scientific Information' (Philadelphia) kostenlose Vorträge durch einen deutschsprachigen Vortragenden in Aussicht.

5.2. Schulungsmittel

(a) Schriftliche Materialien:

Wir schlagen vor, das vorhandene Angebot an schriftlichen Benutzungshilfen weiter auszubauen:

Merkblätter:

- Ziel: kurze, knappe Point-of-Use-Instruction für einzelne Einrichtungen, Dienste, Informationsmittel;
- Form: zumindest ein Minimum an Vereinheitlichung im Layout (Signalisierung der Zusammengehörigkeit, verschieden Farben zur Unterscheidbarkeit, Kombinierbarkeit zu einer Loseblattsammlung);
- Einsatzmöglichkeiten: Kataloge, Nachschlagewerke, Entlehnvorgang und -bedingungen, Fernleihe/Literaturdienst, Informationsvermittlungsstelle, Zeitschriften, Dokumentationskartei 'Schrifttum Bauwesen', einzelne Index- und Abstractswerke, zentrale Bestandsnachweise, Planskizze der Bibliothek.

Broschüren:

Es wird empfohlen, die bestehende Reihe 'Benützungshilfen' weiter auszubauen und zu pflegen:

- Der Benutzungsführer 'Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien von A bis Z' sollte weiterhin laufend aktualisiert und neu herausgebracht werden, insbesondere um bei den Orientierungsveranstaltun-

IBM 6/8 VIE 35

gen ausgegeben werden zu können. Angesichts der ausländischen Untersuchungsergebnisse (vgl. Abschnitt 2.4.) sollte bei zukünftigen Auflagen ein systematischer Aufbau anstelle der Schlagwort-Anlage angestrebt werden;

- Herausgabe von fachlichen Bestandsinformationen, wie z.B. die 1982 erscheinende Broschüre über mathematische Lehrbücher, wobei nach einer verstärkten Zusammenarbeit mit einzelnen Mitgliedern des Lehrkörpers getrachtet werden sollte;
- Herausgabe einer Informationsbroschüre über die im TU-Bereich laufend gehaltenen Fachbibliographien, Index- und Abstractswerke;
- Herausgabe von fachlichen Zeitschriftenverzeichnissen (nach Automatisierung der Zeitschriftenverwaltung).

(b) Tonbildschau:

Es wird vorgeschlagen, eine Tonbildschau, die in erster Linie für den Einsatz bei der Orientierungsveranstaltung gedacht ist, zu erstellen. Diese Tonbildschau sollte spätestens zu Beginn des WS 1983/84 zur Verfügung stehen. Ihre Dauer sollte maximal 10 Minuten betragen; auch sollte unbedingt vermieden werden, die Schulungsteilnehmer durch eine zu große Fülle kognitiver Inhalte zu überfordern; vielmehr wäre darauf Wert zu legen, auch den affektiven Bereich anzusprechen. Die Konzeption der Tonbildschau sollte unter bibliothekarischer Beteiligung (Arbeitsgruppe) erfolgen; die Herstellung müßte professionellen AV-Produzenten (z.B. Bundesstaatliche Hauptstelle für Wissenschaftliche Kinematographie) übertragen werden.

Des weiteren wäre zu prüfen, inwieweit diese Tonbildschau auch zur Selbstbedienung angeboten werden könnte. Dabei müßten auch die Frage des Standortes sowie der Geräteausstattung geklärt werden. Mangels geeigneterer Standorte könnte allenfalls der Vorraum zum Lesesaal (gleichzeitig Standort des Publikumskataloges) als Aufstellungsort dienen; andererseits sollte bei Aufstellung eines Vorführgerätes an dieser Stelle in jedem Fall auch die Möglichkeit bestehen, eine spezielle Tonbildschau zum Thema Katalogbenutzung anzubieten (Point-of-Use-Instruction), wobei sich jedoch die Frage nach einem geeigneten Selbstbedienungsgerät mit Programmwahlmöglichkeit stellen würde.

Zur Unterstützung von Benutzerschulungsveranstaltungen der zweiten oder dritten Stufe wäre schließlich die Heranziehung (Ausleihe, Ankauf) ausländischer Tonbildschau-Produktionen, die sich mit einzelnen Informationsmitteln befassen, zu erwägen. Bei zukünftig verbesserten Raum- und Gerätebedingungen (Neubau) könnten derartige Tonbildschauen auch zur Schulung am Benutzungsort eingesetzt werden. Es sei jedoch festgehalten, daß sich im Falle fremdsprachiger Produktionen möglicherweise auch das Problem der Übersetzung ergibt (vgl. Müller 1980, 190f.)

IBM 618 VIE 35

(c) Computer Aided Instruction:

Es wird vorgeschlagen, die Möglichkeit des Einsatzes von CAI zukünftig stärker ins Auge zu fassen, zumal gerade eine Technische Universität auch ein technisch orientiertes, modernes Instruktionsmedium untersuchen bzw. anbieten sollte.

Der Erzeuger des für Anfang 1983 zu erwartenden Bibliotheksrechners (Honeywell Bull) bietet ein für dieses Modell geeignetes CAI-System (CAN8) an, dessen Möglichkeiten (Leistungsfähigkeit, Handhabbarkeit, etc.) und Zugänglichkeit (Anschaffungsmodus, Kosten, etc.) geprüft werden sollten. Unabhängig vom Ort der Implementation eines solchen Systems wäre bei der Realisierung von CAI zu gewährleisten, daß für die Bibliothek bei der Instruktionserstellung ein vollständig autarker Zugriff auf das Programm gegeben ist. Zu eruieren wäre, inwieweit den Schulungsteilnehmern eine Nutzung des CAI-Systems über die im Zuge der automatisierten Entlehnverbuchung zukünftig aufgestellten Terminals ermöglicht bzw. über eine Datenverbindung zum EDV-Zentrum der TU Wien ein Anschluß an das Terminalnetz der Institute realisiert werden könnte. Zur Untersuchung aller mit dem Einsatz von CAI verbundenen Aspekte empfehlen wir die Durchführung einer Projektstudie (siehe 5.4.)

(d) Beschilderung und Beschriftung:

Während die Entwicklung eines systematischen (Farb-)Leitsystems für die Hauptbibliothek eine langfristige Maßnahme (didaktisches Konzept, Erstellungsaufwand, Vorbedingung: beständiges Buchaufstellungs- bzw. Einrichtungssystem) darstellt, deren Realisierung erst im geplanten Neubau sinnvoll sein wird, zielen die folgenden Vorschläge auf eine kürzerfristige Verbesserung der Orientierungsmöglichkeiten in den gegenwärtigen Bibliotheksräumen ab:

- Beschilderung und Beschriftung sämtlicher Räume und Einrichtungen, die dem Publikum zugänglich sind, nach einem einheitlichen Layout;
- verbesserte Beschilderung des Bibliothekseingangs der Hauptbibliothek (Stiege 5) sowie insbesondere auch des hofseitigen Zugangs;
- Anbringung von Hinweistafeln bei diversen erläuterungsbedürftigen Einrichtungen als Form der Point-of-Use-Instruction (z.B. Katalogregeln, Systematiken, etc.);
- Aushang eines 'Bibliotheks-Wegweisers' zur Orientierung für Erstbenutzer der Bibliothek im Bereich des Bibliothekseingangs (erster Einstieg in Räumlichkeiten, Benutzungseinrichtungen und Verhaltensregeln);
- Aushang der Betriebsstruktur (Abteilungen, Personal) der Bibliothek zur Veranschaulichung des Aufgabenspektrums bzw. zur gezielteren Orientierung bei problemspezifischen Benutzeranfragen.

IBM 618 VIE 35

5.3. Personal

Sowohl die im vorliegenden Bericht vorgeschlagenen Maßnahmen als auch insbesondere die im zukünftigen Neubau zu erwartenden Benutzerschulungserfordernisse sind nur bei intensiviertem Personaleinsatz möglich. Wir schlagen daher vor, entsprechend der internationalen Entwicklung zur Einsetzung eines 'Instruction Librarian', zukünftig im Personalverteilungsplan der Hauptbibliothek eine Stelle vorzusehen, deren Aufgabenbereich hauptsächlich in der Wahrnehmung aller Benutzerschulungsagenden besteht.

Angesichts der Dringlichkeit der anstehenden Benutzerschulungsaufgaben schlagen wir vor, die nächste zu besetzende Planstelle des Höheren Dienstes dafür heranzuziehen. Die Heranziehung eines Akademikers scheint insbesondere notwendig, da der Aufgabenbereich die selbständige Spezialisierung auf die Disziplin 'Benutzerschulung' sowie die eigenständige Planung, Koordination und Durchführung von Benutzerschulungsprogrammen erfordert. Darüberhinaus erscheint eine derartige Qualifikation als wesentliche Voraussetzung für die zukünftig beabsichtigte Kooperation mit Mitgliedern des akademischen Lehrkörpers. Da bei einem Instruction Librarian eine pädagogisch-didaktische Vorbildung wichtiger erscheint als eine fachwissenschaftliche Spezialisierung, schlagen wir weiters vor, diese Position mit einem Absolventen der Studienrichtung Erziehungswissenschaft zu besetzen, zumal ein graduierter Pädagoge auch wahrscheinlicher die nötige Motivation zur Erfüllung der mit der Stelle verbundenen Lehraufgaben aufweist.

Zum Tätigkeitsfeld eines zukünftigen Benutzerschulungs-Bibliothekars würden im besonderen folgende Aufgaben zählen:

- Spezialisierung auf das Fach 'Benutzerschulung' (Einarbeitung, Ausbildung, Fortbildung); Rezeption aller relevanten Neuentwicklungen;
- Übernahme der Betreuung der laufenden Orientierungsveranstaltungen;
- Planung, Durchführung bzw. Koordination der Abhaltung aller vorgeschlagenen Schulungsveranstaltungen der zweiten und dritten Stufe;
- Produktion diverser Schulungsmedien (schriftliche Materialien, AV-Medien, CAI, etc.);
- Evaluierung und Revision aller Schulungsmaßnahmen;
- Planung und Entwicklung eines umfassenden Benutzerschulungsprogrammes für die TU Wien auf Basis der Erfahrungen aus (zukünftigen) Vorarbeiten und Pilotprojekten;
- Aufbau und Pflege von Kontakten zu Universitätslehrern und -gremien;
- Durchführung von Projekten, Experimenten und Analysen zum Themenbereich Benutzerschulung.

IBM 618 VIE 35

5.4. Projektvorschläge

Es sollte nicht verabsäumt werden, zur weiteren Vertiefung des Bestandes an Informationen, die als Grundlage für die zukünftige Planung im Zusammenhang mit bibliothekarischer Benutzerschulung benötigt werden, in der nächsten Zeit verschiedene Projektstudien durchzuführen. Beispielsweise sollten in dieser Form folgende Fragen untersucht werden:

- Einsatzmöglichkeiten von Computer Aided Instruction: Rezeption des Basiswissens zu CAI; Analyse des von Honeywell Bull angebotenen CAI-Systems bzw. der technischen Realisierungsmöglichkeiten (vgl. Abschnitt 5.2.); Konzipierung eines Testprogramms (programmierte Unterweisung); Test mit Benutzern; Evaluationsmöglichkeiten;
- Analyse der Studieneingangsphase in den verschiedenen Studienrichtungen: zur Gewinnung eines breiteren Rezipientenkreises für die einführenden Informationen zur Bibliotheksbenutzung (Orientierung) sollte insbesondere untersucht werden, inwieweit einführende Lehrveranstaltungen in den Studienfächern in Kooperation mit den Universitätslehrern als Möglichkeit zur Konfrontation der Teilnehmer mit Benutzerschulungsinhalten (Tonbildschau, Benutzungsführer, etc.) genutzt werden könnten; ebenso könnten in diesem Zusammenhang die Möglichkeiten einer verstärkten Zusammenarbeit mit den in der Studieneingangsphase vielfach aktiven studentischen Tutoren eruiert werden;
- Analyse der Lehrpläne der einzelnen Studienrichtungen im Hinblick auf:
  (a) Zeitpunkt und Anlaß diverser Literatur-/Informationsbedürfnisse;
  (b) studentisches Zeitbudget (mögliche Zeitpunkte für die Teilnahme an Benutzerschulungsveranstaltungen angesichts der vielfach bereits ausgelasteten Studienpläne); sowie
  (c) einzelne Lehrveranstaltungen, die für eine Kooperation mit dem Lehrkörper zum Zweck der Benutzerschulung besonders geeignet erscheinen;
- Erhebung der Einstellungen der Universitätslehrer bzw. der zuständigen akademischen Gremien zum Problemkreis 'Integrierte Benutzerschulung'.

5.5. Sonstige Vorschläge

(a) Anschaffung folgender neuerer Handbücher zur Benutzerschulung:

- Bibliographic Instruction Handbook (1979)
- Breivik (1982)
- Renford/Hendrikson (1980)
- Finn/Ashley/Drury (1978)
- ein aktuelles Handbuch zum Thema CAI

(b) Erarbeitung von einigen fachspezifisch orientierten Demonstrationsbeispielen bibliographischer Online-Recherchen in gebührenfreien Datenbasen als Vorbereitung für Online-End-User-Education.

(c) Zusätzliche Nutzung der für Anfang 1983 angekündigten Rechenanlage der Universitätsbibliothek für Zwecke der Benutzerschulung (Erstellung von schriftlichen Unterlagen, Auswertung von Evaluationsdaten, Benutzerschulungsstatistik, CAI) und Schaffung der notwendigen Voraussetzungen (Compiler, Software, etc.) für die selbständige computerunterstützte Arbeitsmöglichkeit der Bibliothek auf diesem Sektor.

(d) Teilnahme der in der Bibliothek mit Benutzerschulung befaßten Mitarbeiter an diversen benutzerschulungsrelevanten Fortbildungsveranstaltungen sowie Einbeziehung dieser Gruppe in eine allfällige hochschuldidaktische Aus- und Weiterbildung.

(e) Benötigte Einrichtung/Ausstattung:

- Displays für Merkblätter und Broschüren (Point-of-Use-Instruction);
- Anschlags- und Aushangtafeln;
- Briefkasten für Antwortkarten (Evaluation), Wünsche, Anregungen, etc.;
- Raumausstattung für AV-Vorführungen (Verdunkelung, Projektionsleinwand);
- Overhead-Projektor;
- allfällig weiteres Vorführgerät für Selbstbedienungs-Tonbildschau (Point-of-Use-Instruction).

IBM 610 VIE 35

6. ZITIERTE LITERATUR

ADAMS, M.
Individualized approach to learning library skills.
Libr.Trends 29(1980)1,83-93.

ADVANCES IN LIBRARIANSHIP.
Vol.3. Ed. by M.H. Voight.
New York: Seminar Pr. 1972.

ANDERS, W.H.
Audiovisuelle Medien zur Einführung in die Benutzung einer Hochschulbibliothek: Materialkonzeptionen, Produktionstechnologien und Medienzugriff.
Mitt.-bl.Verb.d.Bibl.d.Landes Nordrhein-Westfalen, N.F.30(1980)1,14-23.

ARBEITSBEREICH LESESAAL IN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN.
Eine Fortbildungsveranstaltung des Landes Baden-Württemberg. Referate, Berichte, Anregungen. Hrsg. v. G. Römer.
Stuttgart: Bibl.-Schule Baden-Württemberg 1979.

BALDWIN, J.F.; RUDOLPH, R.S.
The comparative effectiveness of a slide/tape show and a library tour.
College and Res.Libr. 40(1979)1,31-35.

BENUTZERVERHALTEN AN DEUTSCHEN HOCHSCHULBIBLIOTHEKEN.
Ergebnisse einer mit Unterstützung der Deutschen Forschungsgemeinschaft durchgeführten vergleichenden Untersuchung. Hrsg. v. K.W. Neubauer.
München usw.: Saur 1979.

BIBLIOGRAPHIC INSTRUCTION HANDBOOK.
Association of College and Research Libraries, Bibliographic Instruction Section, Policy and Planning Committee.
Chicago: ACRL 1979.

BOCK, G. (1972a)
Einführung in die Bibliotheksdidaktik.
Z.f.Bibl.-W.u.Bibliogr. 19(1972)4/5,301-310.

BOCK, G. (1972b)
Hochschuldidaktische Aspekte des Bibliothekswesens.
Zur Benutzerforschung in Bibliotheken (1972),167-185.
Urspr.: DFW 19(1970/71)2,33-40.

BOCK, G.
Einführung in die Bibliotheksbenutzung. Benutzerschulung und Benutzerverhalten.
Benutzerverhalten an deutschen Hochschulbibliotheken (1979),31-77.

IBM 618 VIE 35

BREIVIK, P.S.
Open admissions and the academic library.
Chicago: American Library Association 1977.

BREIVIK, P.S.
Planning the library instruction program.
London: ALA 1982.

BREWER, J.G.; HILLS, P.J.
Evaluation of reader instruction.
Libri 26(1976)1,55-66.

CLARK, A.S.
Computer-assisted library instruction.
Educating the library user (1974),336-349.

COWLEY, J.
User education in the traditional library.
Library user education; are new approaches needed? (1980),35-38.

CUBBIN, G.
Fresh priorities in library user education.
Library user education; are new approaches needed? (1980),7-11.

CURRENT LIBRARY USE INSTRUCTION.
Issue editor: A.P. Marshall.
Urbana, Ill.: Univ. of Illinois Graduate School of Library Science 1980.
(=Library Trends. 29,1.)

DEVELOPING LIBRARY EFFECTIVENESS FOR THE NEXT DECADE.
Proceedings of the 7th meeting of IATUL, Leuven, May 16-21, 1977.
Ed. by N. Fjällbrant and K. McCarthy.
Göteborg: IATUL; Chalmers Univ. of Technology Library 1978.

DILGER, M.
Einführungskurs zur Benutzung der Universitätsbibliothek Tübingen für Studenten der Anglistik.
Hausarbeit, Bibliothekar-Lehrinst. Köln 1975.
(Zit. n. Müller, 1980)

DUDLEY, M.
Teaching library skills to college students.
Advances in librarianship 3(1972),83-105.

DYDOWICZOWA, J.
Ausbildung von Studenten als Nutzer wissenschaftlicher Information in Polen.
Höhere Qualität und Wirksamkeit in der Information ...
2a(1981),51-70.

IBM 518 VIE 35

EDUCATING THE LIBRARY USER.
Ed.: J. Lubans, Jr.
New York, London: Bowker 1974.

EGIDY, B.v.; DELIUS, K.; WEISS, J.
Die Benutzerschulung an der Gesamthochschulbibliothek Essen.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),205-210.

ELLSWORTH, R.E.
How buildings can contribute.
Educating the library user (1974),415-422.

EVANS, A.J.; RHODES, R.G.; KEENAN, S.
Educating and training of users of scientific and technical information. UNISIST guide for teachers.
Paris: UNESCO 1977.

FINN, D.; ASHLEY, M.; DRURY, S.
A teaching manual for tutor-librarians.
London: Libr.Ass. 1978.

FJÄLLBRANT, N.
Library user education and the effectiveness of library performance.
Developing library effectiveness for the next decade (1978),67-76.

FJÄLLBRANT, N. (1980a)
Cooperation in library user education.
Library cooperation (1980),79-91.

FJÄLLBRANT, N. (1980b)
European experiences in online user education.
IATUL Proc. 12(1980),57-66.

FJÄLLBRANT, N.; KIHLEN, E.; MALMGREN, M.
Self-paced exercises for library orientation.
Aslib Proc. 33(1981)6,251-256.

FJÄLLBRANT, N.; STEVENSON, M.
User education in libraries.
London: Bingley; Hamden/Conn.: Linnet 1978.

FLIGGE, J.
Benutzerschulung im Rahmen der Sonderabteilung AV-Medienstelle der UB Duisburg.
DFW 28(1980)6,161-163.

FRANZ, G.
Benutzerschulung und Literaturkunde für Fortgeschrittene und Graduierte.
Zs.f.Bibl.-W.u.Bibliogr. 29(1982)2,101-109.

IBM 610 VIE 35

GOGGIN, M.N.
Instruction in the use of the university library.
Educating the library user (1974),104-110.

GRUHLE, H.; ORF, W.
Die Benutzerschulung an der Karl-Marx-Universität Leipzig.
Zur Nutzerschulung und Öffentlichkeitsarbeit (1979),1-18.

HÄUSSER, J.-D.
Öffentlichkeitsarbeit wissenschaftlicher Bibliotheken. Erfahrungen u. Empfehlungen aus dem Darmstädter Modellversuch. Mit Beitr. v. H. Gekeler u. Y.A. Haase.
Berlin: Deutsches Bibliotheksinst. 1982.
(=DBI-Materialien. 15.)

HARDESTY, L.
Use of slide-tape presentations in academic libraries: a state-of-the-art survey.
J.of Acad.Libr.-ship 3(1977)3,137-140.

HARRIS, C.
Illuminative evaluation of user education programmes.
Aslib Proc. 29(1977)10,348-359.

HARRIS, C.
User needs and user education.
Library user education; are new approaches needed? (1980),12-16.

HEBERGER, K.; LECES MESTERHAZI-NAGY, M.
Benutzerschulung an der Zentralbibliothek der Technischen Universität Budapest.
DFW 28(1980)2,67-69.

HERNON, P.
Library lectures and their evaluation: a survey.
J.of Acad.Libr.-ship 1(1975).
(Zit. n. Werking, 1980)

HÖHERE QUALITÄT UND WIRKSAMKEIT IN DER INFORMATION ALS BESTANDTEIL VON FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG UND ALS GEGENSTAND DES RECHTS IN WISSENSCHAFT UND TECHNIK.
12. Kolloquium über Information u. Dokumentation v. 9.-12.11.1981.
Themenkreis 2a.
Ilmenau 1981.
(=Dokumentation/Information. Schriftenr.d.Inst.f.Informationswiss., Erfindungswesen u. Recht der Techn. Hochschule Ilmenau. 52.)

IRVING, A.
Educating users - is there really a new approach.
RQ 20(1980)1,11-14.

IBM 610 VIE 35.

KIRK, T.G.; KENNEDY, J.R.,Jr.; VAN ZANT, N.P.
Structuring services and facilities for library instruction.
Libr.Trends 29(1980)1,39-53.

KIRKENDALL, C.A.
Library user education: current practices and trends.
Libr.Trends 29(1980)1,29-37.

KUHR, G.
Zur Durchsetzung der Nutzerschulung für Studenten an einer Pädagogischen Hochschule.
Zent.-Bl.f.Bibl.-W. 95(1981)1,18-21.

LANG, H.W.; RIESER, H.; DUCHKOWITSCH, W.
Probelauf eines Fragebogens zur Benutzerforschung.
Wien: Österr. Inst. f. Bibliotheksforschung, Dokumentations- u. Informationswesen 1979.

LAWRENCE, G.E.
The computer as an instructional device: new directions for library user education.
Libr.Trends 29(1980)1,139-152.

LESTER, R.
Why educate the library user?
Aslib Proc. 31(1979)8,366-380.

LEVENITSCHNIG, P.
Auswahl und Einsatz von Tonbildschauen.
Mitt.d.Verein.Österr.Bibliothekare 32(1979)1/2,21-26 u.4,5-10.

LIBRARY COOPERATION.
Trends, possibilities and conditions. Proceedings of the 8th meeting of IATUL, Enschede, May 28-June 1, 1979. Ed. by N. Fjällbrant.
Göteborg: IATUL; Chalmers Univ. of Technology Library 1980.

LIBRARY USER EDUCATION; ARE NEW APPROACHES NEEDED?
Proceedings of a conference, Trinity College Cambridge 1979.
Ed. by P. Fox.
London: British Library 1980.
(=British Library Research & Development Reports. 5503.)

LOCKWOOD, D.L.
Library instruction. A bibliography.
Westport/Conn.: Greenwood Pr. 1979.

LUBANS, J.,Jr. (1974a)
Evaluating library-user education programs.
Educating the library user (1974),232-253.

LUBANS, J.,Jr. (1974b)
Library-use instruction needs from the library users'/nonusers' point of view: a survey report.
Educating the library user (1974),401-409.

LUBANS, J.,Jr. (1974c)
Objectives for library-use instruction in educational curricula.
Educating the library user (1974),211-220.

LUCK, R.
Bibliotheksführer, Bibliothekenführer, Bibliotheksführungen.
Nachr.VSB/SVD 49(1973)5,217-231.

MÜLLER, H.
Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken.
Arbeitsbereich Lesesaal in wissenschaftlichen Bibliotheken (1979), 53-59.

MÜLLER, H.
Formen, Materialien und Programme der Benutzerschulung. Erhebungen, Analysen, Bewertungen.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),106-199,211-212.

NAUMANN, U.
Ein Ariadnefaden durch das Labyrinth der Bücher. Überlegungen zum neuen Orientierungssystem der Stadt- und Univ.bibl. Frankfurt.
ABI-Technik 1(1981)2,91-100.

OBERHAUSER, O.C.
Anlage und Durchführung einer Benutzerbefragung an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien.
Mitt.d.Verein.Österr.Bibliothekare 33(1980)1,38-55.

PHILLIPS, L.L.; RAUP, E.A.
Comparing methods for teaching use of periodical indexes.
J.of Acad.Libr.-ship 4(1978)6,420-423.

PROJEKT DORTMUNDER BENUTZERSCHULUNGSPROGRAMME.
Projektbericht.
Dortmund: Universitätsbibliothek Dortmund 1981.

READ, M.; THOMSON, S.K.
Instructing college faculty in the bibliographic resources of their subject field: a case study.
Educating the library user (1974),401-409.

RENFORD, B.; HENDRICKSON, L.
Bibliographic instruction: a handbook.
New York: Schuman 1980.

IBM 618 VIE 35

SAUPPE, E.
Einführung in den allgemeinen Problemzusammenhang und den internationalen Stand der Benutzerschulung.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),11-60.

SAUPPE, E.; MÜLLER, H.; WESTERMANN, R.
Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken. Ergebnisse e.v.d. Dt. Forschungsgemeinschaft geförderten Grundlagenunters.
München usw.: Saur 1980.
(=Informationsmanagement. 2.)
(=Veröffentlichungen des Inst.f.Bibliothekarausbildung der Freien Univ. Berlin. 30.)

SCHILD, H. (1980a)
Technische Ratschläge für die Produktion einer Tonbildschau.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),61-64.

SCHILD, H. (1980b)
Die Benutzerschulung an der Universitätsbibliothek Braunschweig.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),199-205.

SCHMIDT, J.
Reader education in the eighties.
Austral.Libr.J. 30(1981)3,97-104.

SCRIVENER, J.E.
Instruction in library use: the persisting problem.
Austral.academ.and res.libr. 3(1972)2,87-119.

SELBMANN, S.
Sauppe, Eberhard, Hartmut Müller, Rolf Westermann: Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken. 1980. (Rezension).
Bibliothek 5(1981)1,83-84.

STEVENSON, M. (1977a)
Education of users of libraries and information services.
J.of Docum. 33(1977)1,53-78.

STEVENSON, M.B. (1977b)
User education programmes: a study of their development, organization, methods and assessment.
London: British Library Board 1977.
(=British Library Research & Development Reports. 5320 HC.)

STRELCZYK, N.
Die Unterweisung in Bibliotheksbenutzung.
Zur Theorie und Praxis des modernen Bibliothekswesens 1(1976), 345-370.

IBM 618 VIE 35

STRELCZYK, N.
The education of users of library and information services: an international bibliography, 1926-1976 / P.J. Taylor, C. Harris, D. Clark. (Rezension).
Z.f.Bibl.-W.u.Bibliogr. 28(1981)5,360-361.

TAYLOR, P.J.; HARRIS, C.; CLARK, D.
The education of users of library and information services: an international bibliography, 1926-1976.
London: Aslib 1979.
(=Aslib Bibliography Series. 9.)

WEGENER, J.
Bewertung ausgewählter Benutzungsführer von Bibliotheken der DDR durch Studenten und Wissenschaftler der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg.
Zent.-Bl.f.Bibl.-W. 94(1980)10,471-473.

WERKING, R.H.
Evaluating bibliographic education: a review and critique.
Libr.Trends 29(1980)1,153-172.

WESTERMANN, R.
Hochschuldidaktische Grundlagen der Benutzerschulung.
Sauppe/Müller/Westermann (1980),65-105.

WILSON, T.D.
The investigation of information use and users' needs as a basis for training programmes.
Int.Forum on Inform.Docum. 2(1977)4,25-29.

WUNDERLICH, G.
Die Anlage von Benutzungsführern.
Hausarbeit, Niedersächs. Bibliotheksschule Hannover 1974.

YOUNG, A.P.
Research on library-user education: a review essay.
Educating the library user (1974),1-15.

ZUR BENUTZERFORSCHUNG IN BIBLIOTHEKEN.
Die Situation in der Bundesrepublik Deutschland. Ein Reader.
Hrsg. v. G. Bock, F. Heidtmann, K.W. Neubauer u. G. Schoch.
München-Pullach, Berlin: Verl. Dokumentation 1972.

ZUR NUTZERSCHULUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT.
Leipzig: Karl-Marx-Univ.Leipzig; Universitätsbibliothek 1979.
(=Kleine Schriften der Universitätsbibliothek Leipzig. 6.)

ZUR THEORIE UND PRAXIS DES MODERNEN BIBLIOTHEKSWESENS.
Hrsg. v. W. Kehr, K.W. Neubauer u. J. Stoltzenburg. 3 Bde.
München: Verl. Dokumentation 1976.

IBM 610 VIE 35

7. ANHANG

7.1. Verwendete Abkürzungen

Apn	Auskunftspersonen
AV	Audio-Visuell
CAI	Computer Aided Instruction
DFG	Deutsche Forschungsgemeinschaft
GHB	Gesamthochschulbibliothek
HB	Hauptbibliothek
ÖNB	Österreichische Nationalbibliothek
SS	Sommersemester
TH	Technische Hochschule
TU	Technische Universität
UB	Universitätsbibliothek
WS	Wintersemester

IBM 618 VIE 35

7.2. Entwurf: Bewertungskarte

Bitte diese Karte in den Briefkasten vor dem Bibliothekseingang werfen oder per Post senden!

Postkarte

Porto zahlt Empfänger

An die
Universitätsbibliothek der
Technischen Universität

Karlsplatz 13
A-1040 Wien

Betr.: Einführungsveranstaltung zur Benutzung der Hauptbibliothek

Datum der Veranstaltung:

1. Fanden Sie die gebotenen Informationen für eine erste Einführung ausreichend?
   - ☐ Ja, ausreichend
   - ☐ Nein; zuwenig Informationen über: _____
2. Haben Sie den Eindruck erhalten, daß Ihnen die Bibliothek bei der Lösung zukünftig auftretender Probleme helfen kann?
   - ☐ Ja, eher schon
   - ☐ Nein, eher nicht
3. Hätten Sie Interesse an einer Einführung über ein spezielles Thema der Bibliotheksbenutzung?
   - ☐ Ja, u.zw. über: _____
   - ☐ Nein, eher nicht
4. Hätten Sie Interesse, an einer kurzen Diskussion über die von Ihnen besuchte Einführungsveranstaltung teilzunehmen?
   - ☐ Nein
   - ☐ Ja ---- Name: _____
     Adresse: _____

IBM 6[illegible] VIE 35

LEHRKÖRPER

24. Welcher der folgenden Kataloge der Hauptbibliothek ist Ihnen bekannt?

- ☐ Alphabetischer Katalog (Autoren-/Titel-Katalog)
- ☐ Schlagwortkatalog
- ☐ Systematischer Katalog

25. Wie oft haben Sie die genannten Kataloge im vergangenen und laufenden Semester benutzt?

	sehr oft	oft	manch-mal	selten	nie
Alphabetischer Katalog	☐	☐	☐	☐	☐
Schlagwortkatalog	☐	☐	☐	☐	☐
Systematischer Katalog	☐	☐	☐	☐	☐

26. Wenn Sie in den genannten Katalogen nach Fachliteratur suchen, wie oft finden Sie da im allgemeinen das Gesuchte?

	(fast) immer	eher häufig	eher selten	(fast) nie
Alphabetischer Katalog	☐	☐	☐	☐
Schlagwortkatalog	☐	☐	☐	☐
Systematischer Katalog	☐	☐	☐	☐

29. Wenn Sie **in der Bibliothek** zu einem bestimmten **Problem** oder **Spezialgebiet** Literatur suchen, wo suchen Sie da normalerweise zuerst?
(Bitte geben sie durch Numerierung die Reihenfolge an!)

Reihenfolge

..... suche im alphabetischen Katalog (Autoren-/Titel-Katalog)

..... suche im Schlagwortkatalog

..... suche im systematischen Katalog

..... suche in Bibliographien/Referateblättern/Abstracts-Werken u. ä.

..... suche im Literaturverzeichnis von Fachbüchern, Lexika, etc.

..... suche in Fachzeitschriften

..... wende mich an das Bibliothekspersonal

..... anderes, u. zw.: .....

30. Haben Sie eigentlich manchmal den Eindruck, daß eine gesuchte Information zwar in der Bibliothek (Hauptbibliothek der TU) „gespeichert" ist, Sie aber nicht an die Information herankommen?

- ☐ Nein, eher nicht
- ☐ Ja, sehr häufig
- ☐ Ja, manchmal

} mögliche Gründe: .....

.....

.....

31. Welche der folgenden Bibliothekseinrichtungen an der Hauptbibliothek sind Ihnen soweit bekannt, daß Sie das Gefühl haben, mit ihrer Benutzung **ausreichend vertraut** zu sein?

- ☐ Literaturdienst/Xeroxstelle
- ☐ Lichtbildstelle (Lichtpauserei)
- ☐ Leihstelle
- ☐ Fernleihe
- ☐ Lesesaal

35. Sollten die Studenten Ihres Fachgebietes systematisch in die Bibliotheksbenutzung eingeführt werden, und wer sollte gegebenenfalls diese Einführung vornehmen?

Ja, ☐ die Studenten sollten durch die im Lehrbetrieb tätigen Person in die Benutzung der Bibliothek eingeführt werden

Ja, ☐ die Studenten sollten durch das Bibliothekspersonal in die Benutzung der Bibliothek eingeführt werden

→ bitte mit Frage **36** fortsetzen!

Nein ☐ die Studenten brauchen nicht in die Benutzung der Bibliothek eingeführt werden → bitte mit Frage **37** fortsetzen!

IBM 618 VIE 35

36. Welche dieser Aspekte sollten in einer solchen Einführung vordringlich behandelt werden?

- ☐ allgemeiner Überblick über die Benutzung von Bibliotheken
- ☐ Regeln für die Benutzung der Kataloge
- ☐ Benutzung von Bibliographien und anderen Nachschlagewerken
- ☐ Leihstelle/Entlehnvorgang
- ☐ Fernleihe
- ☐ Benutzung des Lesesaals
- ☐ Lichtbildstelle (Lichtpauserei)
- ☐ Literaturdienst/Xeroxstelle
- ☐ Benutzungsordnung
- ☐ anderes, u. zw.: .....

37. Ist Ihnen die schriftliche Benutzungsanleitung der Hauptbibliothek (blaues Informationsheftchen) bekannt? - Wie beurteilen Sie diese Benutzungsanleitung?

- ☐ Ja, ist mir bekannt
  - ☐ sehr nützlich
  - ☐ ausreichend nützlich
  - ☐ zu wenig nützlich
- ☐ Nein, ist mir nicht bekannt

STUDENTEN

23. Welcher der folgenden Kataloge der Hauptbibliothek ist Ihnen bekannt?

- ☐ Alphabetischer Katalog (Autoren-/Titel-Katalog)
- ☐ Schlagwortkatalog
- ☐ Systematischer Katalog

24. Wie oft haben Sie die genannten Kataloge im vergangenen und laufenden Semester benutzt?

	sehr oft	oft	manchmal	selten	nie
Alphabetischer Katalog	☐	☐	☐	☐	☐
Schlagwortkatalog	☐	☐	☐	☐	☐
Systematischer Katalog	☐	☐	☐	☐	☐

25. Wenn Sie in den genannten Katalogen nach Fachliteratur suchen, wie oft finden Sie da im allgemeinen das Gesuchte?

	(fast) immer	eher häufig	eher selten	(fast) nie
Alphabetischer Katalog	☐	☐	☐	☐
Schlagwortkatalog	☐	☐	☐	☐
Systematischer Katalog	☐	☐	☐	☐

28. Wenn Sie **in der Bibliothek** zu einem bestimmten **Problem** oder **Spezialgebiet** Literatur suchen, wo suchen Sie da normalerweise zuerst?
(Bitte geben sie durch Numerierung die Reihenfolge an!)

Reihenfolge

- ..... suche im alphabetischen Katalog (Autoren-/Titel-Katalog)
- ..... suche im Schlagwortkatalog
- ..... suche im systematischen Katalog
- ..... suche in Bibliographien/Referateblättern/Abstracts-Werken u. ä.
- ..... suche im Literaturverzeichnis von Fachbüchern, Lexika, etc.
- ..... suche in Fachzeitschriften
- ..... wende mich an das Bibliothekspersonal
- ..... anderes, u. zw.: .....

29. Haben Sie eigentlich manchmal den Eindruck, daß eine gesuchte Information zwar in der Bibliothek (Hauptbibliothek der TU) „gespeichert" ist, Sie aber nicht an die Information herankommen?

- ☐ Nein, eher nicht
- ☐ Ja, sehr häufig
- ☐ Ja, manchmal

} mögliche Gründe: .....

IBM 616 VIE 35

30. Welche der folgenden Bibliothekseinrichtungen an der Hauptbibliothek sind Ihnen soweit bekannt, daß Sie das Gefühl haben, mit ihrer Benutzung **ausreichend vertraut** zu sein?

- ☐ Literaturdienst/Xeroxstelle
- ☐ Lichtbildstelle (Lichtpauserei)
- ☐ Leihstelle
- ☐ Fernleihe
- ☐ Lesesaal

34. Ist Ihnen die schriftliche Benutzungsanleitung der Hauptbibliothek (blaues Informationsheftchen) bekannt? - Wie beurteilen Sie diese Benutzungsanleitung?

- ☐ Ja, ist mir bekannt
  - ☐ sehr nützlich
  - ☐ ausreichend nützlich
  - ☐ zu wenig nützlich
- ☐ Nein, ist mir nicht bekannt

35. Sind Sie im Laufe Ihrer Studienzeit in irgendeiner Form einmal in die Benutzung der Hauptbibliothek eingeführt worden?

Ja,
- ☐ habe die Einführungsveranstaltung der Hauptbibliothek besucht
- ☐ habe eine spezielle Einführung besucht, die von der Bibliothek gemeinsam mit einem bestimmten Institut organisiert wurde
- ☐ wurde von einem Kollegen in die Bibliotheksbenutzung eingeführt
- ☐ habe im Rahmen einer Lehrveranstaltung auch etwas über die Bibliotheksbenutzung erfahren
- ☐ habe die schriftliche Benutzungsanleitung der Hauptbibliothek gelesen
- ☐ anderes, u. zw.: .....

.....

bitte mit Frage **36** fortsetzen!

Nein, ☐ habe keine Einführung erhalten

bitte mit Frage **38** fortsetzen!

36. Welche Aspekte wurden in der von Ihnen besuchten bzw. gelesenen Einführung in etwa behandelt?

- ☐ allgemeiner Überblick über die Benutzung von Bibliotheken
- ☐ Regeln für die Benutzung der Kataloge
- ☐ Benutzung von Bibliographien und anderen Nachschlagewerken
- ☐ Leihstelle/Entlehnvorgang
- ☐ Fernleihe
- ☐ Benutzung des Lesesaals
- ☐ Lichtbildstelle (Lichtpauserei)
- ☐ Literaturdienst/Xeroxstelle
- ☐ Benutzungsordnung

37. Und welche Aspekte wurden Ihrer Meinung nach zuwenig bzw. zuwenig genau behandelt?

- ☐ allgemeiner Überblick über die Benutzung von Bibliotheken
- ☐ Regeln für die Benutzung der Kataloge
- ☐ Benutzung von Bibliographien und anderen Nachschlagewerken
- ☐ Leihstelle/Entlehnvorgang
- ☐ Fernleihe
- ☐ Benutzung des Lesesaals
- ☐ Lichtbildstelle (Lichtpauserei)
- ☐ Literaturdienst/Xeroxstelle
- ☐ Benutzungsordnung
- ☐ anderes u. zw.: .....
- ☐ **alles war ausführlich genug**

38. Was meinen Sie: war diese Einführung nützlich für Ihr Studium?

- ☐ sehr nützlich
- ☐ ausreichend nützlich
- ☐ zu wenig nützlich